

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar Indonesia, sektor ini merupakan sektor andalan Indonesia, menurut data BPS (Badan Pusat Statistik) dalam tahun 2011-2015 pariwisata menduduki peringkat 3 dalam menyumbang devisa, hal ini merupakan sebuah potensi yang harus dikembangkan dan dimaksimalkan. "Pariwisata dapat menaikkan taraf hidup mereka yang menjadi tuan rumah melalui keuntungan ekonomi di daerah tersebut. Sebagai tambahan dengan mengembangkan infrastruktur dan menyediakan fasilitas rekreasi, wisata dan penduduk setempat saling diuntungkan". (Mill,2000:168). Untuk itu sangat perlu mengeksplere dan memaksimalkan berbagai jenis pariwisata di Indonesia untuk memaksimalkan pemasukan baik bagi Negara maupun untuk peningkatan ekonomi masyarakat sekitar lokasi pariwisata.

Di Indonesia terdapat berbagai macam jenis objek dan daya tarik wisata. Terdapat 2 kategori jenis-jenis objek dan daya tarik wisata, yakni pertama objek daya tarik wisata alam yang meliputi: pantai, wisata tirta/bahari, pegunungan, daerah liar dan terpencil, tanaman dan daerah konservasi, serta healty resort. Kemudian yang kedua adalah objek dan daya tarik wisata sosial budaya meliputi: peninggalan sejarah kepurbakalaan dan monument, museum dan fasilitas budaya lainnya, pola kehidupan tradisi adat, desa wisata, dan wisata keagamaan (Marpaung, 2002:80). Dari berbagai macam jenis objek dan daya tarik wisata

tersebut harus mampu membaca peluang diberbagai sektor untuk terus dikembangkan mengingat keadaan iklim kepariwisataan terus membaik.

Dilansir dalam berita industri.co.id mengemukakan bahwa kementrian pariwisata Arief Yahya memaparkan keadaan pariwisata terkini, yakni jumlah kunjungan wisatawan (wisaman) pada agustus 2017 mencapai 1,35 juta wisaman. Dengan capaian ini optimis target 15 juta wisman pada akhir tahun akan tercapai. Pertumbuhan pariwisata di Indonesia sangat tinggi mencapai 22,4% dan menjadi Top 20 in the World. Dan dalam antaranews.com Mirza Adityaswara (deputi gubernur senior bank indonesia) menilai sektor pariwisata berpotensi menjadi sektor pendorong pertumbuhan ekonomi kedepan, meski saat ini kontribusi masih 1,9% produk domestik bruto (PDB) atau GDP. Sementara itu dari sisi kontribusi langsung terhadap kesempatan kerja sendiri pariwisata Indonesia baru mencapai 1.6% dan kontribusi pariwisata terhadap investasi di Indonesia pada tahun ini mencapai 14 miliar dolar AS. Sektor pariwisata akan terus berkembang mengingat prospek ekonomi makro juga kondusif dan stabil, serta didukung oleh perbaikan iklim investasi yang terus membaik di Indonesia. Selain melihat iklim kepariwisataan yang terus membaik ada hal yang sangat penting yang harus diperhatikan dalam dunia kepariwisataan yakni pemasaran dan aspek kualitas pelayanan yang harus terus ditingkatkan demi terwujudnya kepuasan pengunjung.

Filosofi pemasaran menekankan pentingnya keseimbangan antara pencapaian tujuan organisasi (misalnya: laba, pertumbuhan, pangsa pasar, volume penjualan, survabilitas, dst.) dan kepuasan pelanggan. Secara spesifik filosofi pemasaran berpandangan bahwa tujuan organisasi hanya bisa tercapai dengan efektif apabila konsumen puas. (Tjiptono, 2015:17). Salah satu indikator

yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan menilai kualitas pelayanan. Banyak organisasi berkualitas terkemuka telah mulai memanfaatkan peluang untuk menghadapi situasi ini dan mengakui pentingnya untuk memiliki proses sistematis untuk mengelola kualitas untuk mendapatkan dan mempertahankan posisi kompetitif ini (Eraqi, 2006). Setiap manajemen bisnis menyadari persaingan sengit di setiap sektor. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting bagi pariwisata. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan dimulai dari pemenuhan kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pengunjung (Tjiptono, 2000:51). Persepsi diartikan sebagai proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti (Kotler, 2005:216). Penilaian sebuah kualitas pelayanan, sebuah jasa ataupun yang lain baru bisa didapatkan setelah orang yang bersangkutan mengalami atau mengkonsumsinya. Hal ini terjadi pada semua jenis pariwisata termasuk pariwisata sosial budaya seperti museum.

Museum merupakan salah satu jenis wisata sosial budaya yang menggunakan kekuatan kualitas pelayanan dan bangunan, koleksi serta keadaan bangunan wisata sebagai daya tariknya. Begitu pula dalam museum Majapahit yang berada di kecamatan Trowulan kabupaten Mojokerto yang telah berganti nama menjadi Pengelola Informasi Majapahit (PIM) sejak Januari 2017 karena tidak hanya menampung peninggalan-peninggalan kerajaan Majapahit akan tetapi ada dari kerajaan Kediri dan Singosari. Dari berbagai peninggalan kerajaan tersebut membuat pengunjung berdatangan untuk sekedar berwisata dan juga belajar ataupun yang lain. Meskipun pengelola informasi majapahit mendapatkan

jumlah pengunjung yang paling banyak dari museum lain di Jawa Timur tetapi jumlahnya masih fluktuatif dan perlu diteliti untuk mengetahui hal-hal yang memang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Fenomena fluktuatif pengunjung menjadi suatu hal yang memang perlu untuk diteliti lebih lanjut terlebih untuk kemajuan wisata tersebut. Berikut data pengunjung museum atau Pengelola Informasi Majapahit (PIM) `

Tabel 1.1
Data Jumlah Pengunjung di Pengelola Informasi Majapahit

Nama Cagar Budaya	Tahun	Wisatawan Domestik			Wisatawan Asing	Jumlah
		Umum	Dinas	Pelajar		
Pengelola Informasi Majapahit	2012	36.671	725	72.025	811	110.232
Pengelola Informasi Majapahit	2013	159.273	924	88.242	1.237	249.676
Pengelola Informasi Majapahit	2014	44.984	943	76.119	2.169	124.215
Pengelola Informasi Majapahit	2015	57.994	2.977	83.859	1.859	146.689
Pengelola Informasi Majapahit	2016	59.551	396	86.601	2.121	148.669

Sumber: Laporan Pengunjung cagar budaya dan Musium jawa timur 2012-2016

Data laporan jumlah pengunjung tersebut sangat fluktuatif sangat fluktuatif. Hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti kualitas benda-benda, promosi, kualitas pelayanan dan hal lainnya. Jumlah pengunjung dapat berdampak terhadap pendapatan PIM, meskipun tidak berorientasi pada *profit* atau keuntungan akan tetapi dengan semakin banyak pendapatan dapat digunakan untuk menambah fasilitas-fasilitas yang belum ada dan juga dapat menambah biaya perawatan koleksi-koleksi PIM atau digunakan pembiayaan

yang lainnya. Menurut Handi (2010) dalam Ayu menyatakan bahwa turunnya data pengunjung bisa dipengaruhi oleh turunnya kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas ditandai dengan rasa senang begitu juga sebaliknya, apabila pelanggan kecewa maka dapat dikatakan pelanggan tersebut tidak puas. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Tjiptono, Fandi 2010:160).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekpetasi atau harapan mereka (Kotler dan Killer, 2009:138). Kepuasan wisatawan mendorong wisatawan untuk loyal terhadap destinasi wisata dengan melakukan kunjungan kembali dan bersedia merekomendasikan destinasi wisata kepada orang lain (Putri, et al: 2015).

Sebagai wisata cagar budaya PIM harus tetap menjaga eksistensi sebagai wisata edukasi nilai-nilai sejarah agar selalu diminati pengunjung. Jumlah wisatawan Pengelola Informasi Majapahit ini menjadi yang terbanyak pada 5 tahun terakhir dalam kategori museum di provinsi Jawa Timur. Jumlah pengunjung banyak bukan berarti tidak ada masalah, akan tetapi menjadi sebuah keharusan untuk meneliti kepuasan konsumen atau pengunjung, termasuk juga kualitas pelayanan, agar jumlah pengunjung tidak semakin sedikit dan pengurus Pengelola Informasi Majapahit (PIM) juga akan mengetahui kualitas pelayanan apa saja yang memang perlu diperbaiki untuk kedepannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf dari sub pengemasan dan informasi tentang kualitas pelayanan di museum dan hasil wawancaranya adalah mengatakan bahwa “penelitian ini juga sangat penting mengingat belum pernah dilakukan penelitian

kualitas pelayanan dari wisatawan, oleh karena itu hal tersebut merupakan alasan penting untuk dilakukannya penelitian ini”.

Mengingat museum merupakan sebuah tempat wisata yang dapat dijadikan sarana pembelajaran tentang budaya dan pemahaman nilai-nilai sejarah yang harus terus diajarkan dan dilestarikan, serta melihat latar belakang fenomena diatas akan fluktuatifnya jumlah pengunjung dan pentingnya dilakukan penelitian tentang kepuasan konsumen di Pengelola Informasi Majapahit (PIM) untuk mengukur kepuasan konsumen yang dapat dilihat dari kualitas pelayan. Oleh karena itu melihat kondisi yang ada peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Pengunjung Destinasi Wisata atas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Berwisata dengan Metode Tourism Service Quality (Tourservqual) (Studi pada Pengelola Informasi Majapahit Trowulan, Mojokerto).

1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang yang telah diuraikan di atas, adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pengunjung atas kualitas pelayanan museum/ Pengelola Informasi Majapahit yang terdiri dari Realibilitas, Daya Tanggap, jaminan, Empati dan Bukti Fisik ?
2. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum / pengelola informasi Majapahit baik secara simultan maupun parsial ?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin di capai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi pengunjung atas kualitas pelayanan Museum / Pengelola Informasi Majapahit.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung setelah berwisata di Museum / Pengelola Informasi Majapahit.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini tergolong menjadi 2 golongan adapun sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

1. Memberikan pengetahuan dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan berkunjung pada objek wisata Museum / Pengelola Informasi Majapahit
2. Memberikan sumbangsih ke pemerintah ataupun lembaga pengelola terkait hasil dari penelitian kualitas pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan.
3. Sebagai tambahan ilmu bagi peneliti yang sedang melakukan mengkaji dan mengembangkan kualitas pelayanan dan kepuasan berwisata pada Museum atau Pengelola Informasi Majapahit.

2. Manfaat Praktis

1. Membantu memecahkan permasalahan kualitas layanan pada Museum atau Pengelola Informasi Majapahit.
2. Sebagai referensi bagi pemerintah untuk mulai serius dan memberikan inovasi baru dalam pengelolaan dan kualitas pelayanan objek wisata ini, karena hasilnya dapat digunakan untuk menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD).
3. Memberikan informasi terkait mengenai keadaan kualitas pelayanan menurut persepsi pengunjung pada objek wisata Museum atau Pengelola Informasi Majapahit.

