

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dari satu daerah menuju daerah lain untuk jangka waktu tertentu, dengan tujuan memperoleh pengalaman, keseimbangan, serta kepuasan melalui interaksi dengan lingkungan sosial, budaya, alam, dan pengetahuan (Azizah & Mangkurat, 2020). Aktivitas wisata umumnya dilakukan ke daerah di luar tempat tinggal tanpa tujuan untuk bekerja, memperoleh penghasilan, maupun menetap secara permanen di wilayah tujuan (Lumansik *et al.*, 2022:17). Berdasarkan pengertian tersebut, pariwisata dapat dipahami sebagai salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan manusia akan rekreasi dan hiburan, sehingga keberlanjutan sektor pariwisata perlu terus dijaga dan dikembangkan. Dalam perkembangannya, sektor pariwisata memiliki berbagai bentuk, salah satunya adalah pariwisata yang berbasis pada nilai dan peninggalan sejarah (Anam, 2019).

Menurut Spillane (1987) pariwisata sejarah muncul dari ketertarikan wisatawan untuk mengenal dan memahami tradisi, sistem sosial, serta pola kehidupan masyarakat pada masa lampau melalui kunjungan ke situs bersejarah, peninggalan budaya, pusat kesenian dan keagamaan, hingga pertunjukan seni tradisional. Menurut Suyatmin (2014:13) menyatakan bahwa pariwisata sejarah merupakan potensi yang dimiliki oleh hampir setiap daerah dan dapat menjadi pembeda sekaligus identitas khas suatu wilayah. Oleh karena itu, potensi wisata berbasis sejarah dan budaya dapat

dimanfaatkan sebagai sumber daya unggulan dalam pengembangan pariwisata daerah (Adi *et al.*, 2013; 2014).

Berdasarkan informasi yang dikutip dari detik.com (2024), Kabupaten Sidoarjo yang berdiri pada 31 Januari 1859 dan dikenal sebagai pusat Kerajaan Jenggala memiliki potensi besar dalam pengembangan pariwisata sejarah dan budaya. Pada masa kolonial Belanda, wilayah Sidoarjo yang saat itu bernama Sidokare merupakan bagian dari Kabupaten Surabaya. Usia wilayah yang telah berlangsung cukup lama tersebut melahirkan berbagai peninggalan bersejarah, sehingga menjadikan Sidoarjo memiliki daya tarik wisata yang berbasis pada nilai-nilai sejarah. Salah satu tempat yang memiliki potensi besar dalam menyimpan dan menampilkan koleksi artefak bersejarah yang mampu menarik minat kunjungan wisatawan adalah museum (Bustam, 2022).

Menurut Sinurat (2020), museum merupakan salah satu bentuk artefak publik yang memiliki daya tarik tersendiri bagi masyarakat luas. Pada umumnya, museum berfungsi sebagai ruang untuk memamerkan beragam koleksi sejarah, termasuk artefak peninggalan masa lampau yang sarat akan nilai budaya dan historis. Berdasarkan pemahaman tersebut, museum memiliki peranan yang sangat signifikan bagi suatu bangsa. Oleh karena itu, upaya pelestarian terhadap museum perlu dilakukan agar berbagai koleksi yang memiliki nilai sejarah dapat tetap terjaga, terawat, dan terlindungi secara optimal (Nuaritami, 2023).

Pada era modernisasi, keberadaan museum cenderung mengalami penurunan perhatian dari masyarakat. Padahal, museum tidak hanya berfungsi sebagai ruang penyimpanan nilai-nilai historis, tetapi juga berperan sebagai sarana rekreasi dan

wisata yang umumnya dapat diakses tanpa pungutan biaya. Museum merupakan lembaga permanen yang bersifat nirlaba, melayani kepentingan publik, terbuka bagi masyarakat luas, serta memiliki tugas untuk menghimpun, merawat, mengkaji, dan memamerkan koleksi guna mendukung kegiatan studi, pendidikan, dan hiburan (Bastadkk, 2020). Namun demikian, museum belum sepenuhnya dipersepsikan sebagai daya tarik yang memberikan pengalaman rekreasi bagi sebagian besar masyarakat. Berdasarkan pemberitaan Jawapos pada tahun 2019, masyarakat Sidoarjo cenderung lebih memilih daya tarik wisata seperti kawasan pegunungan, pantai, pusat perbelanjaan, taman satwa, serta berbagai pusat aktivitas keramaian lainnya dibandingkan mengunjungi museum yang ada di wilayah Sidoarjo. Rendahnya minat kunjungan tersebut menunjukkan bahwa aktivitas wisata yang bertujuan untuk mempelajari peristiwa sejarah masa lalu semakin kurang mendapat perhatian. Hal ini tercermin dari data jumlah wisatawan Museum Mpu Tantular Sidoarjo sebagai berikut:

Tabel 1.1. Jumlah Wisatawan Museum Mpu Tantular Sidoarjo

No.	Bulan / Tahun	Wisatawan
1.	Januari – Mei 2018	22.851
2.	Januari – Mei 2019	17.417
3.	2021	6.434
4.	2022	36.250
5.	2023	52.366
6.	2024	32.193

Sumber: Press Reader Jawa Pos Juni, 2019 & Data Badan Pusat Statistik

Peminat tersebut lebih rendah dibandingkan Museum Sepuluh November Surabaya. Dikutip dari angka wisatawan di Museum Sepuluh November Surabaya sebagai berikut:

Tabel 1.2. Jumlah Wisatawan Museum Sepuluh November Surabaya

No.	Bulan / Tahun	Wisatawan
1.	2020	71.521
2.	2022	156.000

Sumber: Jawapos.com, 2022

Sampai saat ini, museum tersebut dinilai belum memiliki penataan lokasi yang optimal sebagai sarana pembelajaran sekaligus sebagai daya tarik wisata. Permasalahan yang muncul adalah museum kerap diposisikan layaknya *art shop* atau galeri, yang lebih menonjolkan aspek visual namun masih minim dalam penyampaian informasi dan edukasi (Yoeti, 2006). Keterbatasan informasi mengenai koleksi atau objek yang dipamerkan di museum dapat memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dalam menikmati pengalaman selama melakukan kunjungan (Astriecia, 2018).

Salah satu faktor yang memengaruhi perkembangan pendapatan serta operasional museum adalah jumlah wisatawan, sehingga keberadaan dan tingkat kepuasan wisatawan perlu mendapat perhatian serius. Namun demikian, kepuasan wisatawan pada tahap sebelum, selama, maupun setelah kunjungan sering kali kurang menjadi fokus pengelola museum. Ketidakpuasan yang dirasakan wisatawan dapat menjadi penyebab rendahnya tingkat kunjungan sehingga museum tampak kurang

diminati. Upaya menarik minat masyarakat menjadi prioritas utama museum, yang dapat diwujudkan melalui penyediaan koleksi pameran yang memiliki keunikan, penataan ruang yang menarik, serta harga tiket yang terjangkau. Di sisi lain, kualitas layanan dan ketersediaan fasilitas yang memadai juga merupakan unsur penting dalam mendukung terciptanya kepuasan wisatawan (Astrieicia, 2018).

Pengelola museum dan penyedia jasa dituntut untuk menyelenggarakan layanan yang berkualitas guna memenuhi tingkat kepuasan wisatawan. Persaingan yang semakin kompetitif antar pengelola produk dan jasa pariwisata menuntut adanya inovasi, kreativitas, serta strategi promosi yang efektif, khususnya dalam menarik minat dan kehadiran wisatawan (Nuriata, 2014). Kualitas layanan menjadi aspek fundamental yang harus mendapat perhatian utama dari pengelola maupun *staff*, khususnya dalam memberikan layanan kepada wisatawan. Pihak pengelola dan *staff* perlu memahami bahwa wisatawan merupakan elemen penting dalam memengaruhi keberhasilan pengelolaan daya tarik wisata. Oleh karena itu, wisatawan harus diperlakukan dan diposisikan sebagai aset paling bernilai dalam pengelolaan daya tarik wisata (Rimpasa & Sunaryanto, 2023).

Museum Mpu Tantular Sidoarjo adalah salah satu daya tarik wisata yang memiliki potensi besar sebagai daya tarik wisata edukatif. Museum ini terletak di kawasan yang mudah dijangkau dan memiliki posisi yang strategis, meskipun keberadaannya cenderung kurang menonjol saat dilalui. Kondisi tersebut menimbulkan perhatian tersendiri, mengingat lingkungan di sekitar museum tergolong ramai. Letaknya yang berdekatan dengan sekolah, perpustakaan, serta pusat perbelanjaan menjadi peluang yang besar untuk dikembangkan sebagai tujuan wisata

budaya dan sejarah yang bersifat edukatif sekaligus rekreatif. Selain itu, karakteristik wisatawan Museum Mpu Tantular Sidoarjo yang didominasi oleh kelompok pelajar menunjukkan fungsinya sebagai sarana pembelajaran. Museum ini dapat diklasifikasikan sebagai daya tarik wisata edukatif yang tidak hanya berperan sebagai sarana rekreasi, tetapi juga sebagai sumber pengetahuan yang bernilai bagi pengunjung (Astrieicia, 2018). Dengan demikian, museum memiliki prospek yang sangat besar untuk pengembangan lebih lanjut, sebagai salah satu sumber wisata edukatif dalam bidang pendidikan, yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai jenjang pendidikan, mulai dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi (Prasetyo, 2021).

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Agustina (2023) yang memfokuskan kajian pada indikator komunikasi. Selain itu, Monica *et al.*, (2023) juga melakukan penelitian yang menelaah indikator layanan dalam konteks pemanfaatan media sosial pada *platform e-commerce*. Tidak dapat dipungkiri bahwa pengaplikasian media sosial dalam komunikasi digital, khususnya *instagram*, terbukti efektif dalam meningkatkan minat kunjungan wisatawan terhadap suatu daya tarik wisata (Asikin *et al.*, 2024; Mabruroh *et al.*, 2023), terutama apabila didukung dengan penerapan strategi branding yang tepat dan terencana dengan baik (Amalia *et al.*, 2023). Dengan demikian, museum memiliki peluang pengembangan sebagai salah satu daya tarik wisata berbasis sejarah dan budaya yang dapat meningkatkan minat kunjungan wisatawan.

Museum Mpu Tantular Sidoarjo merupakan termasuk dalam daya tarik wisata di Sidoarjo yang memiliki aksesibilitas baik serta berada pada kawasan yang strategis. Waktu tempuh menuju museum ini sekitar 11 menit dari pusat Kota Sidoarjo dan

kurang lebih satu jam dari Kota Surabaya. Meskipun demikian, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kunjungan museum cenderung rendah, baik pada hari kerja maupun hari libur. Oleh karena itu, diperlukan kajian mengenai kepuasan wisatawan sebagai upaya untuk meningkatkan minat kunjungan terhadap daya tarik wisata tersebut (Nurliza *et al.*, 2024). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kualitas layanan pengelola terhadap kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular Sidoarjo.

## **1.2. Rumusan Masalah**

**1.2.1.** Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular Sidoarjo?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan pengelola terhadap kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular Sidoarjo.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini sebagai berikut:

- A. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular Sidoarjo.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis melalui pembuktian empiris mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan, sehingga mampu memperkuat hipotesis yang disusun dengan merujuk pada teori yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Temuan penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi pengelola Museum Mpu Tantular Sidoarjo dalam merumuskan langkah-langkah yang efektif untuk meningkatkan kepuasan wisatawan berdasarkan konsep kualitas layanan. Dengan demikian, temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan serta perumusan strategi yang tepat untuk meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan.