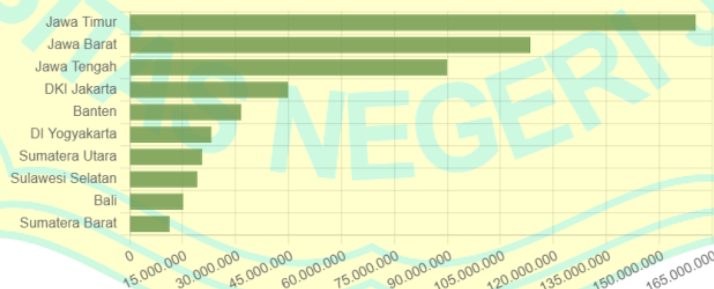


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan perekonomian suatu negara. Akhir-akhir ini, terdapat kemajuan yang signifikan dalam sektor pariwisata baik di dalam negeri maupun internasional. Di Indonesia, pariwisata sangat berpengaruh terhadap perekonomian, membantu menghasilkan devisa, menciptakan lapangan kerja, dan mempromosikan budaya dan sejarah bangsa.¹ Pertumbuhan tersebut dapat dilihat dari meningkatnya jumlah wisatawan baik domestik maupun internasional yang berkunjung ke Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, terdapat 60,33 juta kunjungan wisatawan domestik dan 917,41 ribu kunjungan wisatawan mancanegara pada November 2023, meningkat 30,17 persen dibandingkan tahun sebelumnya.²



Gambar 1. 1 Tingkat Kunjungan Wisatawan di Indonesia 2023

Sumber: Badan Pusat Statistik

¹ Syaiful Bahri, Fitri Abdillah. Potensi Sumber Daya Manusia Bidang Pariwisata di Kawasan Strategis Pariwisata Nasional Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur, Destinesia Jurnal Hospitaliti & Pariwisata, 2022, hlm.84.

² Badan Pusat Statistik. Kunjungan Wisatawan Mancanegara pada November 2023 mencapai 917,41 Ribu Kunjungan, Naik 30,17 Persen (Year-On-Year), 2024.

Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu tujuan wisata yang populer. Badan Pusat Statistik melaporkan provinsi tersebut menerima 113.517.757 kunjungan wisatawan.³ Menurut data dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat, dari Januari hingga September 2023, terdapat 52.672.603 kunjungan wisatawan nusantara. Rinciannya adalah 19.873.342 orang ke akomodasi dan 32.799.261 orang ke objek wisata, dengan Kota Bandung sebagai jumlah kunjungan terbanyak yaitu dengan 10.632.983 kunjungan. Sementara itu selama periode yang sama, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara sebanyak 388.147 orang yang terdiri atas 241.814 orang ke akomodasi dan 146.333 orang ke objek wisata, jumlah kunjungan wisatawan yang terbanyak adalah di Kabupaten Bogor (106.426 orang). Data tersebut menunjukkan bahwa Jawa Barat memiliki potensi wisata yang sangat besar, salah satunya terletak di Bogor.⁴

Bogor adalah salah satu kota di Provinsi Jawa Barat yang sangat populer di kalangan wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun mancanegara. Bogor memiliki beragam jenis wisata yang berkembang pesat dan menarik banyak pengunjung, beberapa daya tarik wisata yang ada di Indonesia bahkan mampu menjadi ikon dan berperan penting sebagai potret jati diri, salah satu destinasi yang menjadi fokus utama dalam pengembangan daerah di Bogor adalah Museum.

³ Badan Pusat Statistik. (2024). 10 Provinsi ini Jadi Tujuan Berlibur Wisatawan Domestik Terbanyak.

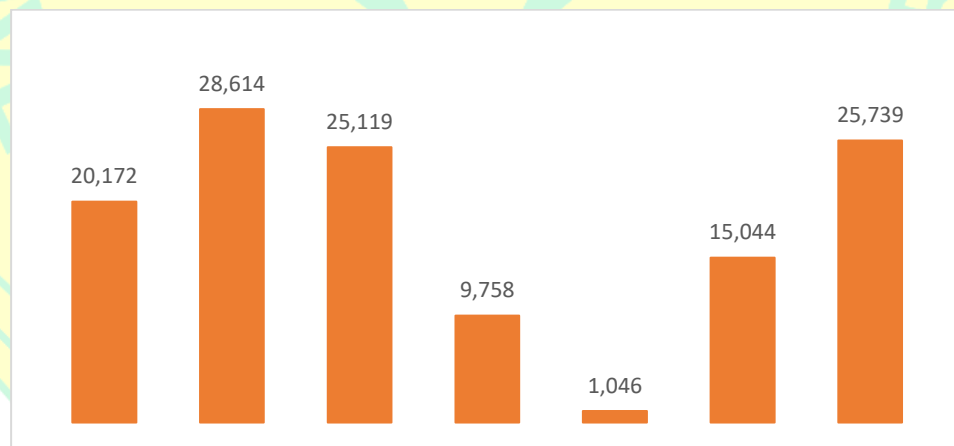
⁴ Disparbud Jawa Barat. (2023). Disparbud Sebut Pariwisata Jabar Tumbuh Positif Selama 2023.

Saat ini, museum tidak hanya memiliki peran sebagai tempat untuk memamerkan dan mengumpulkan barang-barang bersejarah, tetapi juga sebagai institusi yang memiliki tanggung jawab untuk membina dan mengembangkan nilai-nilai budaya. Disamping itu, Museum juga menjadi destinasi wisata yang menawarkan pengalaman edukatif yang berharga, khususnya untuk wisatawan yang masih dalam masa pendidikan dengan menyediakan pengalaman pembelajaran yang bernilai.

Di Indonesia, banyak museum yang tersebar hampir disetiap wilayah yang memiliki latar belakang sejarah yang berbeda. Salah satunya adalah Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia yang berada di Bogor. Museum ini merupakan pengembangan dari Museum Etnobotani Indonesia (MEI) yang digagas oleh Prof. Sarwono Prawirohardjo, yang merupakan kepala LIPI pada saat itu, dan diresmikan pada tanggal 18 Mei 2016 oleh Dr. Achmad Abas. Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia (Munasain) termasuk salah satu museum yang memamerkan koleksi dan informasi tentang sejarah alam Indonesia termasuk kekayaan ekosistem dan sumber daya hayati. Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia dirancang sebagai museum sains yang diharapkan dapat menjadi destinasi edukatif bagi wisatawan. Museum ini menampilkan kurang lebih 2.000 koleksi yang berasal dari Sabang sampai Merauke yang meliputi koleksi tumbuhan yang dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pangan, sandang, papan, kesehatan, beserta alat perlengkapan bertani, berburu dan meramu, serta pengawetan atas hewan dan tumbuhan, berbagai kerajinan, alat musik dan artefak. Selain itu, Munasain memamerkan pengetahuan dan kearifan

lokal terkait tanaman budidaya, plasma nutfah, dan etika dalam pengelolaan keanekaragaman hayati yang terletak pada lantai dasar Museum. Sedangkan pada lantai pertama, Munasain memiliki koleksi yang memaparkan sejarah geologi, geografi, dan biografi Indonesia serta evolusi kehidupan manusia.⁵

Sebagai salah satu Museum Sains yang terletak di Kota Bogor, Museum ini diharapkan dapat menjadi daya tarik wisata untuk dikunjungi oleh wisatawan dari dalam maupun luar negeri. Namun, Museum ini tampaknya telah kehilangan pesonanya, daya tarik wisatawan terhadap museum ini meredup dibandingkan dengan tempat wisata lain yang ada di Kota Bogor. Data dari Open Data Jabar menunjukkan angka kunjungan wisatawan ke museum di Kota Bogor dari tahun 2014-2022 mengalami penurunan, termasuk kunjungan ke MUNASAIN.⁶



Gambar 1. 2 Data Kunjungan MUNASAIN 2017 -2023

Sumber : Data Diolah Oleh Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia

⁵ Hilma Wardatun Nisa. Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia (MUNASAIN) sebagai Tempat Edukasi Wisata. 2023.

⁶ Open Data Jabar. Jumlah Pengunjung Kawasan Pariwisata Berdasarkan Jenis Wisatawan di Provinsi Jawa Barat dari Tahun 2014 s.d 2022. 2022.

Berdasarkan data kunjungan diatas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke MUNASAIN dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2023 menunjukkan angka yang tidak stabil, dari tahun 2018-2021 jumlah kunjungan mengalami penurunan yang sangat signifikan. Pada tahun 2022-2023 mengalami peningkatan kembali, tetapi tidak sebanyak tahun-tahun sebelumnya. Tidak stabilnya angka kunjungan ke MUNASAIN perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak pengelola dan pemerintah daerah itu sendiri, untuk mencari tahu apa faktor yang menyebabkan tidak stabilnya angka kunjungan dan perlu adanya strategi serta evaluasi dari segala faktor untuk meningkatkan angka kunjungan tersebut. Evaluasi bisa dimulai dari segi kualitas pelayanan yang diberikan oleh MUNASAIN kepada pengunjung. Pelayanan yang diberikan oleh petugas MUNASAIN masih kurang optimal, hal ini sejalan dengan pendapat Bapak Ikhsan yang merupakan salah satu pengelola MUNASAIN yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang ada di museum ini masih kurang karena adanya keterbatasan jumlah karyawan, sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap museum ini didapatkan bahwa masih banyak fasilitas yang kurang terawat seperti ruang pameran yang berdebu dan kurangnya pencahayaan, terdapat genangan air dari AC bocor yang membahayakan pengunjung, serta sulitnya menghubungi petugas untuk menanyakan suatu informasi. Oleh karena itu, MUNASAIN membutuhkan perhatian penuh untuk meningkatkan berbagai layanan dan sumber daya manusia yang dinilai masih kurang. Kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan kesan atau pengalaman yang memuaskan

kepada pengunjung, sehingga diharapkan dapat berkunjung kembali dan merekomendasikan kepada orang lain.

Evaluasi mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung terhadap layanan yang diberikan oleh Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia memegang peranan yang sangat penting. Pelayanan yang dilakukan tidak bisa dinilai sendiri oleh MUNASAIN, melainkan harus dinilai dari sudut pandang pengunjung yang mengalami langsung layanan yang diberikan. Pengelola museum perlu mendapatkan *feed back* dari pengunjung sebagai masukan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman yang diberikan kepada pengunjung. Berdasarkan paparan tersebut, pentingnya dilakukan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap wisatawan. Untuk itu penelitian ini mengambil judul: “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia di Kota Bogor”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh Variabel Bukti Fisik (X_1) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) pada objek wisata Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia?
2. Apakah ada pengaruh pengaruh Variabel Empati (X_2) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) pada objek wisata Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia?

3. Apakah ada pengaruh Variabel Ketanggapan (X_3) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) pada objek wisata Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia?
4. Apakah ada pengaruh Variabel Kehandalan (X_4) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) pada objek wisata Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia?
5. Apakah ada pengaruh Variabel Jaminan (X_5) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) pada objek wisata Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dilaksanakannya penelitian ini dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh Variabel Bukti Fisik (X_1) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) pada objek wisata Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia.
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh Variabel Empati (X_2) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) pada objek wisata Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia.
3. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh Variabel Ketanggapan (X_3) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) pada objek wisata Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia.

4. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh Variabel Keandalan (X_4) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) pada objek wisata Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia.
5. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh Variabel Jaminan (X_4) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) pada objek wisata Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

1. Bagi Pengelola, peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat menjadi salah satu bahan masukan dalam pengembangan Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia sebagai daya tarik di Kota Bogor.
2. Lembaga Pendidikan, peneliti membuka peluang sebesar-besarnya bagi peneliti lain untuk melakukan kajian lanjutannya di masa yang akan datang sebagai sarana membantu dalam mengembangkan kajian penelitian yang berkaitan dengan pariwisata Museum.
3. Bagi Peneliti, menambah pengetahuan tentang pariwisata berbasis sains di Museum Kota Bogor, serta peneliti dapat mengamalkan semua ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi.

b. Manfaat Akademisi

Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan kepada ilmu pengetahuan dalam bidang kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan setelah mengunjungi objek wisata.