

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pariwisata adalah industri yang sedang berkembang dengan cepat di seluruh dunia dan berperan penting dalam kemajuan ekonomi suatu negara. *Mastercard Economics Institute* (MEI) mencatat bahwa sektor pariwisata global mengalami pertumbuhan pesat pada tahun 2024, didorong oleh peningkatan pengeluaran konsumen di sektor tersebut dan lonjakan lalu lintas penumpang.<sup>1</sup> Hal tersebut didukung oleh pernyataan yang dilansir dari website <https://kemparekraf.go.id>, yang menyatakan jumlah perjalanan wisatawan domestik pada semester I-2023 mencapai 433,57 juta, meningkat 12,57% dibandingkan tahun 2022. Sementara itu, kunjungan wisatawan mancanegara per Juli 2023 mencapai 6,31 juta, naik 196,85% dibandingkan tahun 2022.<sup>2</sup> Secara umum, pariwisata mencakup aktivitas perjalanan dan kunjungan ke tempat-tempat wisata yang menawarkan berbagai atraksi, seperti keindahan alam, warisan budaya, tempat sejarah, dan pengalaman rekreasi.

Frans Teguh (Staf Ahli bidang Pembangunan Berkelanjutan dan Konservasi Kemenparekraf) menuturkan bahwa “*Kebudayaan merupakan dasar pembangunan kepariwisataan Indonesia. Pengembangan destinasi wisata sebagai*

---

<sup>1</sup> Medcom, “Laporan MEI: Sektor Pariwisata Global Berkembang Pesat di 2024”, diakses dari (<https://www.medcom.id/gaya/wisata/GNG1pPjk-laporan-mei-sektor-pariwisata-global-berkembang-pesat-di-2024>), pada tanggal 18 Mei 2024 pukul 11.37

<sup>2</sup> Kemenparekraf, “Expert Survey: Sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tumbuh pada 2024”, diakses dari (<https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/expert-survey-sektor-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif-tumbuh-pada-2024>), pada tanggal 18 Mei 2024 pukul 11.50

salah satu pilar pembangunan kepariwisataan nasional esensinya merupakan pemanfaatan warisan kebudayaan itu sendiri.” Selasa, 01/09/2020.<sup>3</sup> Dari pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan jika salah satu aspek yang semakin menonjol dalam industri pariwisata adalah wisata budaya, termasuk dalam hal ini yaitu wisata museum.

Museum memiliki peran penting dalam melestarikan warisan budaya suatu bangsa serta menyajikannya kepada masyarakat sebagai sarana edukasi dan rekreasi. Sebagai institusi budaya, museum tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi artefak bersejarah, tetapi juga sebagai ruang untuk memahami sejarah, seni, dan budaya suatu daerah atau negara. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Wakil Ketua MPR Lestari Moerdijat saat menghadiri *Focus Group Discussion* (FGD) bertema Posisi Museum dalam Merawat Nilai Kebangsaan, di Kota Tua, Jakarta "Ada 11.000 jurnal ilmiah di dunia yang mengungkap peran museum terhadap kesadaran sejarah dan budaya bagi masyarakatnya. Jadi secara ilmiah sudah diakui peran museum sangat penting untuk meningkatkan kesadaran sejarah dan budaya sebuah negara," Rabu (28/10/2020).<sup>4</sup>

Di Indonesia, khususnya di Jakarta, Ada beberapa museum sejarah yang menjadi tujuan wajib bagi wisatawan yang ingin mempelajari sejarah kota Jakarta,

---

<sup>3</sup> Thomas Mola, "Kemenparekraf Tonjolkkan Kearifan Lokal di Sektor Pariwisata", diakses dari <https://ekonomi.bisnis.com/read/20200901/12/1285632/kemenparekraf-tonjolkkan-kearifan-lokal-di-sektor-pariwisata>) pada tanggal 18 Mei 2024 pukul 12.00

<sup>4</sup> Reyhan Diandri, "MPR: Peran Museum Penting untuk Tingkatkan Kesadaran Budaya Negara", diakses dari (<https://news.detik.com/berita/d-5232092/mpr-peran-museum-penting-untuk-tingkatkan-kesadaran-budaya-negara>) pada tanggal 18 Mei 2024 pukul 18.11

salah satunya adalah Museum Sejarah Jakarta, yang berlokasi di Kota Tua Jakarta, merupakan suatu destinasi wisata edukasi utama di Jakarta. Sebagai museum yang menggambarkan sejarah Jakarta, Museum Sejarah Jakarta menarik ribuan pengunjung setiap tahunnya yang tertarik untuk mengetahui lebih dalam tentang warisan budaya dan sejarah kota Jakarta. Berikut jumlah pengunjung Museum Sejarah Jakarta periode 2019-2023 berdasarkan data dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi DKI Jakarta Tourism Services of DKI Jakarta Province.

**Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Museum Sejarah Jakarta Periode 2019-2021**

Nama Museum	Jumlah Pengunjung Museum Sejarah Jakarta				
	2019	2020	2021	2022	2023
Museum Sejarah Jakarta	714.825	145.771	51.952	334.621	615.877

Sumber: <https://jakarta.bps.go.id/indicator/16/651/1/jumlah-pengunjung-museum-menurut-jenis-museum-di-provinsi-dki-jakarta.html>.

Dari data tersebut Museum Sejarah Jakarta cukup populer sebagai destinasi wisata bagi masyarakat yang ingin menambah wawasan mengenai sejarah kota Jakarta ataupun sekedar melihat-lihat koleksi mulai dari benda-benda dan ruangan bersejarah sampai merasakan sensasi berada dalam bangunan tua khas masa kolonial Batavia pada saat itu, Selain koleksi bersejarah yang menjadi daya tarik Museum Sejarah Jakarta, kualitas pelayanan pemandu wisata juga menjadi hal penting agar pengunjung mendapat pengalaman yang lebih berkesan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata adalah salah satu aspek yang mempengaruhi pengalaman pengunjung di museum, mereka bukan hanya menyajikan informasi tentang koleksi museum, tetapi juga menjadi jembatan antara pengunjung dengan sejarah yang terkandung di dalam museum. Di lansir dari Kementerian Pendidikan Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Kepala *Indonesian Heritage Agency* (IHA), Ahmad Mahendra mengungkapkan bahwa terdapat dua ikhtiar untuk memmanifestasikan komitmen IHA dalam menjaga dan menjaga warisan budaya serta sejarah "*Optimalisasi standar pelayanan dan pengelolaan serta konsistensi upaya revitalisasi yang merata pada seluruh museum dan cagar budaya di bawah naungan IHA adalah kunci untuk meningkatkan pengalaman pengunjung*" Kamis (16/5/2024).<sup>5</sup> Kualitas pelayanan pemandu wisata dapat memengaruhi kesan dan pemahaman pengunjung terhadap materi yang disajikan, sehingga menjadi faktor kunci dalam keberhasilan sebuah museum dalam memenuhi tujuan edukasi dan rekreasi.

Metode yang bisa digunakan untuk menguji dan meningkatkan kualitas layanan adalah teori ServQual. Teori ini dicetuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985, mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), responsif (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Integrasi teori ServQual dengan penilaian kualitas pelayanan pemandu wisata museum dapat memberikan kerangka kerja

---

<sup>5</sup> Wira Widyanti, "Kemendikbudristek Luncurkan Indonesian Heritage Agency, Kelola Museum dan Cagar Budaya", diakses dari (<https://travel.kompas.com/read/2024/05/16/193254727/kemendikbudristek-luncurkan-indonesian-heritage-agency-kelola-museum-dan>.) pada tanggal 18 Mei 2024 pukul 20.45

yang komprehensif untuk mengevaluasi dan memperbaiki pengalaman pengunjung di museum.

Meskipun telah ada penelitian sebelumnya yang mengeksplorasi kualitas pelayanan di berbagai sektor industri, termasuk layanan pariwisata, namun kajian yang fokus pada kualitas pelayanan pemandu wisata museum dengan pendekatan teori ServQual masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian yang mencari tahu seberapa besar implementasi kualitas pelayanan pada pemandu wisata museum dengan konsep-konsep dalam teori ServQual menjadi penting untuk dilakukan, agar dapat diidentifikasi strategi untuk meningkatkan pengalaman pengunjung di museum serta memperkuat peran museum sebagai sarana edukasi sejarah bagi masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan berharga bagi pengelola museum dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemandu wisata, serta memperkuat peran museum sebagai pusat pendidikan dan pelestarian budaya.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan diatas, terdapat permasalahan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini: Bagaimana proses implementasi Metode ServQual dalam pelayanan pemandu wisata di Museum Sejarah Jakarta.

### **C. Tujuan Penelitian**

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai penerapan Teori ServQual dalam pelayanan pemandu wisata di Museum Sejarah Jakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharap dapat bermanfaat untuk akademisi dan praktisi di sektor pariwisata:

#### **1. Akademisi**

- a. Kontribusi terhadap pengetahuan akademis: Penelitian ini akan memberikan kontribusi baru terhadap pengetahuan di bidang pariwisata, khususnya dalam konteks kualitas pelayanan pemandu wisata museum.
- b. Rujukan untuk penelitian lanjutan: Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber rujukan untuk peneliti lain yang tertarik melakukan studi lebih lanjut tentang kualitas pelayanan dalam industri pariwisata, terutama terkait dengan museum dan pelayanan pemandu wisata.

#### **2. Praktisi**

- a. Hasil penelitian ini akan memberikan wawasan lebih dalam kepada praktisi dalam lingkup industri pariwisata, khususnya pemandu wisata dan pengelola museum, tentang praktik terbaik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung.

- b. Temuan penelitian dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kurikulum atau program pelatihan bagi mahasiswa Prodi D4 Perjalanan Wisata Universitas Negeri Jakarta, sehingga mereka dapat menjadi profesional yang lebih siap dalam menghadapi tuntutan industri pariwisata yang berkembang.

