

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai salah satu negara terbesar di dunia, Indonesia mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui berbagai aktifitas bisnis. Selain dalam sektor perdagangan, pertanian, pertambangan dan lain-lain, Indonesia juga memiliki sektor pariwisata yang memiliki potensi dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Dalam hal ini, Indonesia memiliki cukup banyak potensi pariwisata dikarenakan Indonesia merupakan negara yang terbentuk atas penyatuan dari ribuan pulau yang tersebar di seluruh daerah. Potensi pariwisata yang dikelola dan dikembangkan dengan tepat akan mendatangkan pengunjung wisata baik dari daerah sekitar maupun dari luar daerahnya dan hal ini akan menjadikan pariwisata sebagai aset penting dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi.

Objek wisata merupakan destinasi wisata yang dikelola oleh suatu organisasi atau perusahaan dengan harapan pengunjung akan datang mengunjungi dan menggunakan berbagai hasil produk dari objek wisata tersebut. Untuk dapat menarik loyalitas pengunjung, pengelola atau perusahaan harus mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik dalam memenuhi kepuasan konsumen. Pelayanan berkualitas yang diberikan pengelola atau perusahaan merupakan kebutuhan penting jika perusahaan ingin bersaing di sektor bisnis dalam negeri dan internasional.

Secara umum objek wisata merupakan sebuah industri yang cenderung bergerak pada sektor jasa dan mempunyai kualitas yang berbeda-beda terutama dari segi orientasi perusahaan atau pengelola dan objek wisata yang akan dipasarkan. Berbagai atribut dalam bisnis wisata seringkali menyulitkan konsumen untuk menilai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan diawali dengan kebutuhan pengunjung dan diakhiri dengan loyalitas pengunjung sebagai konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Loyalitas konsumen berpengaruh besar terhadap pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang membutuhkan perhatian dalam sebuah organisasi atau perusahaan karena memiliki dampak pada kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen akan berdampak pada pertumbuhan organisasi atau perusahaan. Dengan berkembangnya bisnis wisata di sebuah daerah, maka akan memicu munculnya berbagai sektor pendukung lainnya seperti transportasi, penginapan, tempat makan, pernak-pernik, dan lain-lain. Dengan banyaknya destinasi liburan yang bisa diakses, tentu saja variabel pemenuhan pengunjung harus menjadi proioritas bagi organisasi atau perusahaan industri wisata khususnya di wilayah Indonesia yang terkenal dengan keunggulan alam dan budaya sosialnya.

Selain memiliki banyak potensi wisata alam yang beranekaragam, Indonesia juga terkenal akan sosial budaya dan hal ini dibuktikan dengan tersebarnya peninggalan sejarah yang dapat dilihat dalam bentuk kesenian dan praktik sosial masyarakat, sehingga dengan keanekaragaman yang dimiliki menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jutaan pesona.

Wisata budaya merupakan salah satu kegiatan industri pariwisata yang umumnya menampilkan destinasi wisata sebagai hasil dari ekpresi seni dan budaya suatu daerah, misalnya adat istiadat, cara hidup masyarakat setempat, peninggalan benda-benda bersejarah dan juga keunikan masyarakat tersebut. Komponen pendukung dalam industri wisata budaya adalah adanya karakteristik sosial yang memiliki kualitas dan keunikan tersendiri serta menarik bagi daerah tersebut. Salah satu objek wisata budaya yang sering kita jumpai hampir di setiap daerah adalah Museum.

Museum adalah sebuah bangunan yang berfungsi untuk menyimpan dan memamerkan benda-benda bersejarah yang berharga. Kehadiran museum sebagai salah satu pusat sejarah sangatlah penting karena museum berkewajiban untuk menjaga, mendorong dan membina budaya daerah baik yang memiliki bentuk fisik maupun yang tidak memiliki bentuk fisik. Informasi yang diperoleh dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menunjukkan bahwa museum di Indonesia berjumlah sekitar 435 unit.

Salah satu museum yang cukup dikenal oleh masyarakat Aceh adalah Museum Samudera Pasai. Museum ini sangat terkenal di kalangan masyarakat, khususnya masyarakat Aceh Utara dan lingkungan sekitar. Museum Samudera Pasai merupakan pusat sejarah luar biasa yang didirikan pada tahun 2011 dan selesai pada tahun 2016. Terletak di atas tanah seluas 500m<sup>2</sup>, struktur bangunan terdiri dari dua lantai dan desain pemanfaatan yang merepresentasikan keberadaan istana kerajaan Samudera Pasai. Museum ini menyimpan berbagai bukti sejarah Kerajaan Islam Samudera Pasai dari abad ketiga belas hingga abad kedelapan belas yang diperkirakan berjumlah 250 jenis peninggalan,

Museum Samudera Pasai terletak di desa Beuringen, Kecamatan Samudera, Kabupaten Aceh Utara, Provinsi Aceh dan museum ini berada tepat di sebelah makam Sultan Malikussaleh. Museum ini dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Utara dan Dinas Pendidikan Kebudayaan Kabupaten Aceh Utara. Untuk jenis koleksi yang dipamerkan di dalam museum terdiri dari naskah atau kitab, mata uang, benda budaya dan kesenian.

Namun, berdasarkan data yang diperoleh peneliti pada rentang waktu Januari sampai dengan Oktober tahun 2023 terlihat bahwa terjadi penurunan pada pengunjung museum Samudera Pasai yang cukup signifikan. Pada bulan Januari, pengunjung museum berjumlah 1.397, pada bulan Februari pengunjung berjumlah 2.294, pada bulan Maret pengunjung berjumlah 1.578, pada bulan April pengunjung hanya 35 dikarenakan operasional museum tidak terbuka untuk umum selama bulan Ramadhan, pada bulan Mei pengunjung berjumlah 1.836, pada bulan Juni pengunjung berjumlah 831, pada bulan Juli pengunjung berjumlah 651, pada bulan Agustus pengunjung berjumlah 610, pada bulan September pengunjung berjumlah 534 dan pada bulan Oktober pengunjung berjumlah 737. Peneliti menyadari bahwa penurunan pada pengunjung Museum Samudera Pasai di sebabkan oleh berbagai faktor baik faktor *internal* maupun *eksternal*.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung merupakan aspek terpenting terutama pada setiap sektor ekonomi yang bergerak dalam bidang pelayanan dan jasa. Kepuasan pengunjung adalah penilaian pengunjung berdasarkan gap atau

jarak antara layanan yang diterima dan yang diharapkan pengunjung dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginannya. Metode yang umum digunakan sebagai alat ukur tingkat kepuasan pengunjung yaitu metode *SERVQUAL*. Metode ini menilai kualitas sebuah jasa atau layanan dengan membandingkan kinerja aktual (persepsi) dan harapan (ekspektasi) pengunjung berdasarkan lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan sikap peduli (*empathy*).

Berdasarkan data pengunjung Museum Samudera Pasai diatas, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan pengunjung yang cukup signifikan pada bulan Juni sampai dengan Oktober dan pada bulan September pengunjung Museum Samudera Pasai hanya berjumlah 534 orang dan jumlah ini merupakan yang terkecil dari jumlah pengunjung pada bulan lain. Oleh karena itu, berdasarkan data-data yang telah didapatkan, peneliti ingin melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK WISATA BUDAYA MUSEUM SAMUDERA PASAI DENGAN METODE SERVQUAL”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian singkat latar belakang, maka penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Berapa besar nilai gap dimensi bukti fisik (*tangible*) pada objek wisata budaya Museum Samudera Pasai ?
2. Berapa besar nilai gap dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada objek wisata budaya Museum Samudera Pasai ?
3. Berapa besar nilai gap dimensi keandalan (*reliability*) pada objek wisata budaya Museum Samudera Pasai ?
4. Berapa besar nilai gap dimensi jaminan (*assurance*) pada objek wisata budaya Museum Samudera Pasai ?
5. Berapa besar nilai gap dimensi empati (*emphaty*) pada objek wisata budaya Museum Samudera Pasai ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besar nilai gap dimensi bukti fisik (*tangible*) pada objek wisata budaya Museum Samudera Pasai.
2. Untuk mengetahui besar nilai gap dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada objek wisata budaya Museum Samudera Pasai.
3. Untuk mengetahui besar nilai gap dimensi keandalan (*reliability*) pada objek wisata budaya Museum Samudera Pasai.
4. Untuk mengetahui besar nilai gap dimensi jaminan (*assurance*) pada objek wisata budaya Museum Samudera Pasai.
5. Untuk mengetahui besar nilai gap dimensi empati (*emphaty*) pada objek wisata budaya Museum Samudera Pasai.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis  
Mengasah kemampuan mahasiswa dalam penerapan teori dan pengetahuan yang sudah diperoleh dalam perkuliahan dan dapat menyelesaikan suatu masalah yang terdapat dalam lapangan.
2. Bagi Pengelola Objek Wisata  
Hasil studi dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran dan ide serta bahan masukan dalam pengembangan objek wisata budaya Museum Samudera Pasai agar lebih baik kedepannya, baik dalam hal kualitas pelayanan maupun fasilitas sehingga dapat memenuhi kepuasan pengunjung.
3. Bagi Jurusan Teknik Industri  
Sebagai masukan untuk mahasiswa jurusan teknik industri dan bermanfaat untuk setiap kepentingan dalam upaya pengembangan objek wisata.

## **1.5 Batasan Masalah dan Asumsi**

### **1.5.1 Batasan Masalah**

Agar inti permasalahan tetap terarah maka penulis memberikan batasan masalah pada penelitian ini yaitu, penelitian ini hanya berfokus pada analisis kepuasan pengunjung pada objek wisata budaya Museum Samudera Pasai.

### **1.5.2 Asumsi**

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang telah diambil dianggap telah menggambarkan keadaan sesungguhnya.
2. Selama penelitian berlangsung tidak ada perubahan dari kawasan objek wisata budaya Museum Samudera Pasai.