

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor terbesar yang ada di dunia saat ini. Dewasa ini, pariwisata juga dianggap sebagai salah satu sektor yang memiliki perkembangan yang sangat pesat. Di Indonesia sendiri, sektor pariwisata seringkali menjadi salah satu sektor penyumbang devisa terbesar. Pada tahun 2021 dimana situasi pariwisata belum sepenuhnya pulih karena situasi pandemi, pariwisata berada di posisi ke dua sebagai sektor penyumbang devisa terbesar setelah minyak dan gas. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Menparerakraf), Sandiaga Uno, menargetkan devisa pariwisata mencapai nilai Rp 24 triliun.

<https://money.kompas.com/read/2022/01/20/141000626/sandiaga-uno-targetkan-devisa-pariwasata-2022-tembus-rp-24-triliun>

Saat ini pariwisata sudah tidak hanya dilakukan untuk mengisi waktu luang, namun juga dilakukan demi memenuhi kepuasan atau kebahagiaan diri, memperoleh pengetahuan baru, serta untuk berbagai tujuan lainnya. Dengan begitu, dapat dikatakan bahwa pariwisata sudah dianggap sebagai suatu kebutuhan. Oleh sebab itu, pariwisata dianggap mampu memainkan peran penting dalam perkembangan ekonomi serta kesejahteraan masyarakat sekitar daerah tujuan wisata.

Adanya kegiatan pariwisata secara langsung maupun tidak langsung membawa berbagai keuntungan bagi ekonomi, sosial, budaya, politik, dan berbagai aspek lain di daerah tujuan wisata. Maka dari itu, penting bagi suatu daerah untuk terus berupaya membangun serta mengembangkan pariwisata di daerahnya dengan tujuan agar wisatawan terus berdatangan. Selain untuk menarik pengunjung-pengunjung baru, diperlukan upaya untuk membuat orang-orang yang sudah pernah datang untuk kembali melakukan kunjungan ke suatu daerah ataupun destinasi.

Indonesia adalah negara yang kaya akan keanekaragaman alam, buatan, budaya, dan lain sebagainya. Dengan adanya keanekaragaman ini juga membuat Indonesia memiliki banyak destinasi wisata yang dapat dikunjungi baik bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Keanekaragaman ini pula membuat Indonesia memiliki berbagai jenis destinasi yang dapat dikunjungi, antara lain destinasi wisata alam, buatan, budaya, wisata religi, kuliner, sejarah dan lain sebagainya. Untuk menarik wisatawan untuk datang ke destinasi-destinasi tersebut tentulah diperlukan upaya-upaya pengembangan pariwisata. .

Salah satu dari banyaknya kota di Indonesia adalah kota Palembang. Kota Palembang merupakan kota tertua di Indonesia didasarkan pada prasasti peninggalan kerajaan Sriwijaya, yaitu prasasti Kedukan Bukit yang berangka 16 Juni 682. Sejarahnya yang panjang ini juga membuat kota Palembang memiliki berbagai destinasi yang menjadi tujuan wisata sejarah, seperti Jembatan Ampera, Pulau Kemaro, Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya, serta beberapa museum seperti Museum Balaputra Dewa dan Museum Sultan Mahmud Badaruddin II.

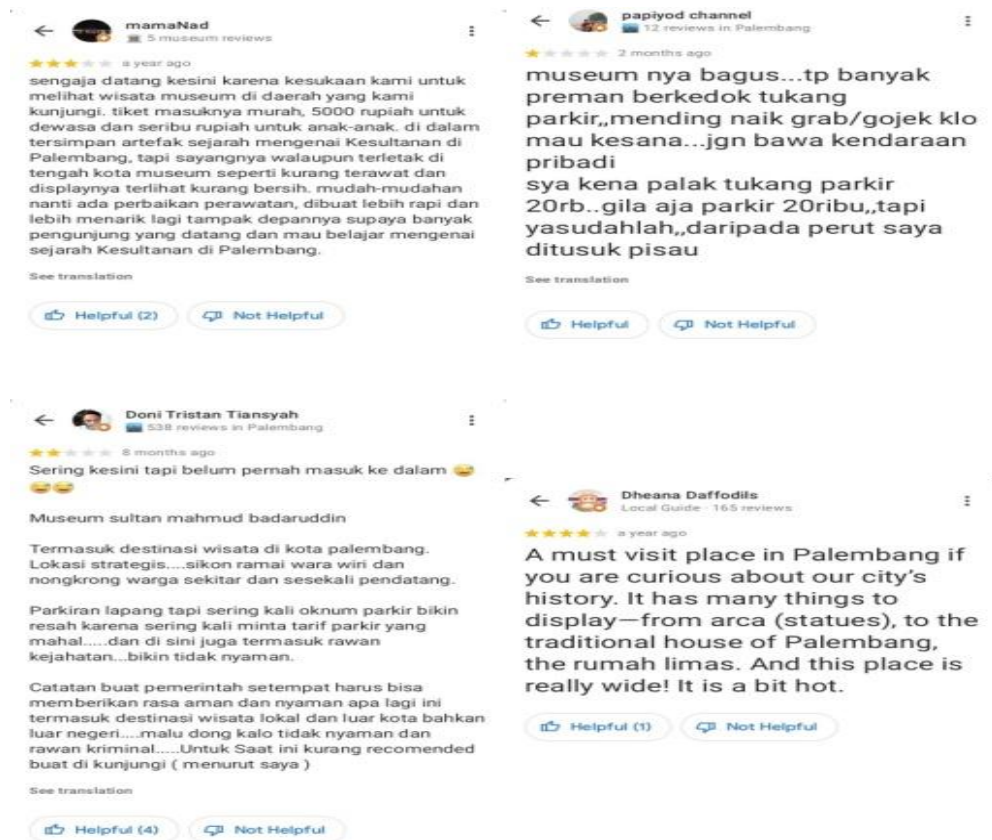
Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang merupakan salah satu objek daya tarik wisata sejarah yang terdapat di kota Palembang. Terletak di Jl. Sultan Mahmud Badaruddin II No. 2, lokasi museum ini berdekatan dengan objek wisata lainnya seperti kawasan plaza Benteng Kuto Besak, tugu Monumen Perjuangan Rakyat (Monpera), Sungai Musi, serta Jembatan Ampera. Museum Sultan Mahmud Badaruddin II menyimpan bermacam peninggalan sejarah kota Palembang, dimulai dari peninggalan Kerajaan Sriwijaya hingga Kesultanan Palembang. Museum ini pada awalnya merupakan istana Kesultanan Palembang yang bernama Keraton Kuto Kecik atau Keraton Kuto Lamo yang dulunya sebagian besarnya terbuat dari kayu. Di masa penjajahan Belanda, bangunan ini difungsikan sebagai rumah dari Komisaris Kerajaan Belanda di Palembang. Sesuai dengan namanya, museum ini lebih banyak menyimpan koleksi peninggalan dari era Kesultanan Palembang. Meskipun begitu, berbagai peninggalan Kerajaan Sriwijaya seperti prasasti serta arca kuno seperti Buddha dan Ganesha Amaravati juga dapat ditemukan di museum ini.

(<https://southsumatratourism.com/works/sultan-mahmud-badaruddin-ii-museum/>).

Salah satu bentuk upaya untuk meningkatkan minat kunjung ulang pengunjung adalah citra destinasi. Citra destinasi atau *destination image* adalah persepsi individu terhadap karakteristik destinasi yang dapat dipengaruhi oleh informasi promosi, media massa serta banyak faktor lainnya (Tasci dan Kozak dalam Anam, 2020). Citra destinasi sangat erat kaitannya dengan minat berkunjung ulang. Citra destinasi juga dikatakan memiliki hubungan dengan kepuasan yang dirasakan pengunjung.

Menurut Gunn dan Mercer dalam Kristanti dan Farida (2020), pembentukan citra sebelum terjadinya perjalanan adalah fase terpenting dalam proses pemilihan daerah tujuan wisata. Sedangkan citra yang dipersepsikan setelah terjadinya kunjungan wisata juga akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan intensitas untuk melakukan kunjungan wisata kembali di masa mendatang, tergantung pada kemampuan daerah tujuan wisata dalam menyediakan pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan dan citra yang wisatawan miliki tentang daerah wisata. Hasil dari penelitian Kristanti dan Farida (2020) menunjukkan bahwa citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Untuk meningkatkan minat pengunjung untuk berkunjung kembali ke museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, maka perlu diperhatikan kepuasan pengunjung setelah berada di museum. Akan tetapi dalam realitanya, terdapat pengunjung yang masih merasa kecewa akan kunjungan mereka. Gambar 4.1. berikut menunjukkan ulasan yang diberikan pengunjung setelah berkunjung ke Museum Sultan Mahmud Badaruddin II dan sekitarnya.



Gambar 1. 1 Ulasan Pengunjung Museum

Sumber: Google, 2022

Berdasarkan Gambar 1.1 tersebut di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan yang diterima oleh pengunjung Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang belum dirasakan secara maksimal. Adanya ulasan-ulasan seperti gambar di atas akan membuat beberapa orang merasa ragu untuk datang ke objek wisata. Begitupun pengunjung yang sebelumnya pernah datang ke museum akan berpikir ulang untuk kembali lagi.

Tabel 1.1. berikut menunjukkan data jumlah pengunjung Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang selama 5 (lima) tahun terakhir.

Tabel 1. 1
Jumlah Pengunjung Per Tahun

Jenis	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
Pelajar	8272	5862	10167	2980	693
Mahasiswa	2512	834	2207	538	498
Umum	10309	6024	9017	2142	1232
Mancanegara	376	308	448	92	5
Jumlah	21469	13028	21839	5752	2428

Sumber: Dinas Kebudayaan Kota Palembang, 2022

Pada tabel di atas dapat terlihat bahwa pengunjung di Museum Sultan Mahmud Badaruddin II dikategorikan menjadi 4 kategori yaitu pelajar, mahasiswa, umum, serta wisatawan manca negara. Pengunjung pada tahun 2017 diakumulasikan sebanyak 21.469 orang, kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 39,3% menjadi 13.028 pengunjung. Pada tahun 2019, terjadi peningkatan jumlah pengunjung museum sebesar 67,6% menjadi 21.839 pengunjung. Pada tahun 2020, dikarenakan menyebarnya pandemi Covid-19, museum sempat ditutup dan baru kembali buka untuk umum pada pertengahan tahun dan menunjukkan angka penurunan sebesar 73,66% menjadi 5.752. Pada tahun 2021, jumlah kunjungan ke museum lagi-lagi mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sebesar 57,78% menjadi hanya 2.428 pengunjung saja.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Ulang dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.”**

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung?

2. Apakah citra destinasi, dan kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang ?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, terfokus, serta menghindari adanya pembahasan yang terlalu luas, maka penelitian ini perlu diberikan beberapa batasan. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Menggunakan prinsip citra destinasi sebagai variabel bebasnya dan menggunakan variabel kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi dalam penelitian, objek penelitian adalah minat berkunjung ulang dan subjek penelitian hanya pada wisatawan pada objek wisata Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang tertera di atas, maka dapat dikemukakan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah citra destinasi, dan kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang pada Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memberikan informasi mengenai pengaruh citra destinasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung dan minat berkunjung ulang pada Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Manfaat lain dari penelitian ini ialah dapat memperkaya serta melengkapi literatur ilmu pariwisata mengenai penerapan Sapta

Pesona dan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dan minat berkunjung ulang wisatawan ke objek daya tarik wisata.

1.5.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini bagi peneliti ialah penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta mengetahui pengaruh Sapta Pesona dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung serta minat berkunjung ulang. Bagi pengelola, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan penerapan Sapta Pesona dan citra destinasi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dan juga minat berkunjung ulang ke lokasi penelitian. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan garis besar mengenai skripsi sehingga dapat memberikan gambar mengenai keterkaitan antar bab dimana di dalam setiap bab terdapat beberapa sub bab. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang Masalah
- 1.2. Rumusan Masalah
- 1.3. Batasan Masalah
- 1.4. Tujuan Penelitian
- 1.5. Manfaat Penelitian
- 1.6. Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

- 2.1. Pariwisata

- 2.2. Citra Destinasi
- 2.3. Kepuasan Pengunjung
- 2.4. Minat Berkunjung Ulang
- 2.5. Kerangka Berpikir
- 2.6. Hipotesis Penelitian
- 2.7. Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- 3.1. Jenis Penelitian
- 3.2. Lokasi Penelitian
- 3.3. Jenis dan Sumber Data
- 3.4. Populasi dan Sampel
- 3.5. Metode Pengumpulan Data
- 3.6. Skala Pengukuran
- 3.7. Instrumen Penelitian
- 3.8. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian
- 4.2. Deskripsi Data
- 4.3. Hasil Penelitian
- 4.4. Pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- 5.1. Kesimpulan
- 5.2. Saran