

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pariwisata adalah salah satu mesin penggerak perekonomian dunia yang terbukti mampu memberikan kontribusi terhadap kemakmuran sebuah negara. Pembangunan pariwisata mampu menggairahkan aktivitas bisnis untuk menghasilkan manfaat sosial, budaya, dan ekonomi yang signifikan bagi suatu negara. Ketika pariwisata direncanakan dengan baik, mestinya akan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat pada sebuah destinasi wisata. Keberhasilan pariwisata terlihat dari penerimaan pemerintah dan sektor pariwisata dapat mendorong sektor lainnya untuk berkembang.

Adapun keberhasilan yang paling mudah untuk diamati adalah bertambahnya jumlah kedatangan wisatawan dari periode ke periode. Pertambahan jumlah wisatawan dapat terwujud jika wisatawan yang telah berkunjung puas terhadap destinasi dengan berbagai atribut yang ditawarkan oleh pengelolanya. Wisatawan yang puas akan cenderung menjadi loyal untuk kembali mengulangi liburannya di masa yang akan datang dan kemungkinan akan merekomendasikan kepada teman dan kerabat untuk mengunjungi tempat yang sama (Som dan Badarneh dalam Utama, 2017:6).

Penyelenggaraan pariwisata pada hakikatnya diatur dalam pasal 3 UU No. 10 tahun 2009 bahwa pariwisata berfungsi untuk memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, memperkenalkan, mendayagunakan, melestarikan dan meningkatkan mutu objek dan daya tarik wisata, memupuk rasa cinta tanah air dan meningkatkan persahabatan antar bangsa, memperluas dan pemerataan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat serta mendorong pendayagunaan produksi nasional.

Berdasarkan UU No. 10 tahun 2009 tersebut, fungsi pariwisata pada umumnya adalah meningkatkan devisa negara dalam rangka meningkatkan perekonomian nasional mendorong kesejahteraan rakyat. Menurut Pendit dalam Utama (2017:145) menyebutkan bahwa pariwisata memiliki 7 (tujuh) jenis dengan dikelompokkan menurut motif wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat. Adapun jenis-jenis pariwisata terdiri dari wisata sejarah dan budaya, wisata maritim atau bahari, wisata cagar alam, wisata *meeting, incentive, conference, exhibition* (MICE), wisata agro, wisata buru, dan wisata ziarah.

Sehubungan dengan data yang diperoleh dari Dinas Pariwisata Kota Palembang pada tahun 2017, jumlah destinasi dan potensi wisata yang ada di Kota Palembang terdiri dari 3 (tiga) jenis yang diatur dalam PP No. 50 Tahun 2011 tentang RIPPARNAS Tahun 2010 – 2025 yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Destinasi dan Potensi Wisata di Kota Palembang**  
**Tahun 2010 – 2025**

No	Jenis Daya Tarik Wisata	Jumlah
1	Daya Tarik Wisata Alam	5
2	Daya Tarik Wisata Sejarah dan Budaya	43
3	Daya Tarik Wisata Hasil Buatan Manusia	16

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Palembang tahun, 2017

Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan bahwa Palembang merupakan salah satu kota yang ada di Indonesia yang kaya akan sejarah dan budaya di dalamnya. Terlihat dari banyaknya jumlah daya tarik wisata sejarah dan budaya dibandingkan dengan daya tarik wisata alam dan buatan manusia. Salah satu destinasi yang termasuk dalam daya tarik wisata sejarah dan budaya ialah museum yang menampilkan sejumlah peninggalan cuplikan sejarah pada peradaban manusia, mulai dari silsilah kerajaan Sriwijaya, senjata tradisional, pakaian-pakaian adat, rumah limas beserta perlengkapan

dan peralatan di dalamnya hingga beberapa peninggalan berupa batu seperti prasasti dan arca serta fosil pada masa pra sejarah yang dikemas rapi di dalam salah satu museum yang lebih dikenal luas di masyarakat sebagai Museum Balaputradewa. Selain menampilkan beberapa koleksi dari cuplikan sejarah dan budaya yang terlihat dari sejumlah informasi yang terkandung di dalamnya, museum ini juga memiliki peran sebagai media informasi dan edukasi. Museum Balaputra Dewa diharapkan harus senantiasa tetap dijaga dan dipelihara mengingat museum yang memiliki peran dalam menyimpan koleksi peradaban manusia di masa lampau.

Selain fungsi budaya sebagai penguat identitas bangsa dan juga fungsi edukasi, museum sebenarnya juga memiliki peluang ditinjau dari aspek ekonomi bagi masyarakat di sekitar museum. Hal ini disebabkan dengan adanya wisatawan yang berkunjung ke museum seharusnya dapat membantu dalam meningkatkan pendapatan bagi pelaku usaha seperti penjual makanan dan minuman serta jasa parkir yang berada di lingkungan museum.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Pariwisata Kota Palembang pada tahun 2017, adapun jumlah museum di Kota Palembang terdiri dari 6 (enam) yang diatur dalam PP No. 50 Tahun 2011 tentang RIPPARNAS Tahun 2010-2025 yang dapat dilihat pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Museum yang ada di Kota Palembang**

No	Nama Museum	Alamat
1	Museum Negeri Sumatera Selatan	Jln. Srijaya 1 No. 288 Kec. Sukarami Km. 5,5 Palembang
2	Museum SMB 2	Jln. Sultan Mahmud Badaruddin 9 Ilir Bukit Kecil
3	Museum Tekstil	Jln. Talang Semut, Bukit Kecil Palembang
4	Monumen Perjuangan Rakyat	Jln. Merdeka No.1 Kelurahan 19 Ilir, Ilir Barat 1 Palembang
5	Museum Alquran Akbar	Jln. M. Amin Fauzi, Soak Bujang, Kel. Gandus, Kec. Gandus Palembang
6	Museum TPKS	Karang Anyar, Gandus Kota Palembang

*Sumber : Dinas Pariwisata Kota Palembang tahun, 2017*

Palembang memiliki beberapa museum salah satunya yaitu Museum Negeri Sumatera Selatan yang merupakan salah satu daya tarik wisata sejarah dan budaya di Kota Palembang. Museum ini ramai dikunjungi oleh wisatawan. Adapun jumlah wisatawan yang berkunjung ke Museum Negeri Provinsi Sumatera Selatan tercatat dari tahun 2015 hingga 2017 dapat dilihat pada Tabel 1.3.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan**  
**Tahun 2015 s/d 2017**

No	Bulan	Tahun		
		2015	2016	2017
1	Januari	3701	4665	4186
2	Februari	5003	5218	4607
3	Maret	3487	6014	4963
4	April	3213	3927	3929
5	Mei	6504	7694	7311
6	Juni	5822	1397	1181
7	Juli	1335	7131	3845
8	Agustus	3187	1766	6056
9	September	4414	5227	6352
10	Oktober	6557	5563	8840
11	November	3429	5842	4342
12	Desember	3964	4750	6393
<b>Jumlah</b>		<b>50.616</b>	<b>59.194</b>	<b>62.005</b>

Sumber : UPTD Museum Negeri Sumatera Selatan tahun, 2017

Berdasarkan data kunjungan wisatawan diatas, dapat diketahui bahwa pengunjung Museum Negeri ini berfluktuatif setiap bulannya dan mencapai penurunan yang signifikan pada bulan Juni setiap tahunnya.

Menurut Sulaksono (2011:29) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kunjungan wisatawan ke suatu tempat bila salah satunya adalah *Physical Evidence* yang terdiri dari 3 (tiga) dimensi penting yang saling berkaitan, yaitu fasilitas eksterior, interior dan komunikasi fisik.

Fasilitas eksterior merupakan tampilan fisik luar perusahaan yang dapat menarik konsumen untuk berkunjung ke perusahaan tersebut, sedangkan fasilitas interior yang ada dalam ruangan dapat memberikan kenyamanan bagi konsumen. Komunikasi fisik diperlukan untuk membantu kelancaran konsumen dalam menikmati suatu layanan jasa. Ketika konsumen merasa puas akan pelayanan yang di dapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang atau jasa yang konsumen dapatkan, besar kemungkinan konsumen akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain, juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan kerabatnya mengenai perusahaan tersebut dan pelayanan serta produk-produk yang ditawarkannya.

Budi (2007) menyatakan *Physical Evidence* dapat berupa: desain interior, menu dan penampilan karyawan. Fernando (2009) menyatakan setiap perusahaan memerlukan faktor-faktor pendukung untuk menarik minat konsumen agar mau menggunakan jasa yang ditawarkan. *Physical Evidence* merupakan faktor pendukung bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa pariwisata dimana dengan adanya *Physical Evidence* yang baik tentu akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Putra (2013) menyatakan untuk mengetahui penerapan *Physical Evidence* dalam meningkatkan keputusan konsumen. Adapun komponen *Physical Evidence* terdiri dari dimensi *Physical Evidence* yaitu *facility design, equipment, signage, employee dress* atau dari *guarantee*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik membahas hal tersebut dan diajukan menjadi sebuah penelitian ke dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Interior, Eksterior dan Komunikasi Fisik terhadap Minat Kunjung Kembali Wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan peneliti kemukakan yaitu:

1. Apakah fasilitas interior berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung kembali wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan?
2. Apakah fasilitas eksterior berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung kembali wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan?
3. Apakah komunikasi fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung kembali wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan?
4. Apakah Fasilitas Interior, Eksterior dan Komunikasi Fisik berpengaruh secara simultan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan?

## 1.3 Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang terdapat dalam *Physical Evidence* dan agar pembahasan yang akan dilakukan peneliti dalam skripsi ini tidak menyimpang dari permasalahan yang akan dibahas, maka peneliti akan membahas permasalahan hanya melalui penilaian pengunjung ditinjau dari aspek dimensi fasilitas interior, eksterior, dan komunikasi fisik sehingga dapat menimbulkan minat berkunjung kembali (*revisit intention*) ke Museum Negeri Sumsel sebagai salah satu museum yang terdapat di Kota Palembang.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah fasilitas interior dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung kembali wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan.
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas eksterior dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung kembali wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan.

3. Untuk mengetahui apakah komunikasi fisik dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung kembali wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan.
4. Untuk mengetahui apakah Fasilitas Interior, Eksterior dan Komunikasi Fisik dapat berpengaruh secara simultan terhadap minat kunjung kembali wisatawan ke Museum Negeri Sumatera Selatan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapatkan dari dilakukannya penelitian ini terdiri dari 2 (dua) manfaat yaitu manfaat praktis dan manfaat teoritis.

#### **1. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

Dapat menambah wawasan serta pengetahuan di bidang pemasaran pariwisata khususnya mengenai bauran pemasaran ditinjau dari aspek sarana fisik (*physical evidence*) yang dikemas dengan *service* terhadap minat kunjung kembali (*revisit intention*) wisatawan serta dapat melatih untuk berpikir kritis dalam menghadapi suatu permasalahan untuk memahami dan mengembangkan ilmu pengetahuan berdasarkan teori-teori yang telah diperoleh dari perkuliahan mengenai ilmu pemasaran pariwisata.

##### **b. Bagi Destinasi Wisata dan Pemerintah**

Diharapkan menjadi sumber informasi atau masukan baik bagi destinasi wisata ataupun instansi pemerintah terkait untuk mengetahui pengaruh dimensi *physical evidence* terhadap minat kunjung kembali wisatawan.

##### **c. Bagi Akademik**

Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi rekan-rekan mahasiswa atau pihak lainnya sebagai media referensi dalam penelitiannya.

## 2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya pada bidang pemasaran pariwisata.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab. Pembuatan sistematika penulisan ini bermaksud untuk memberi gambaran isi skripsi ini secara ringkas dan jelas, sehingga antara bab yang satu dengan bab yang lainnya saling berkaitan. Adapun perincian sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

#### 1. BAB 1

Merupakan bab pendahuluan yang memaparkan secara singkat tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### 2. BAB II

Merupakan bab landasan teori yang memuat mengenai teori-teori yang menunjang penelitian seperti pemasaran, pariwisata, pemasaran pariwisata, museum, bauran pemasaran, *physical evidence*, minat berkunjung, minat kunjung kembali wisatawan, hubungan variabel x dan y, penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, kerangka berpikir dan hipotesis.

#### 3. BAB III

Merupakan bab metode penelitian yang menjelaskan mengenai pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, populasi dan sampel yang diambil, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

#### 4. BAB IV

Merupakan bab hasil dan pembahasan yang menguraikan tentang karakteristik responden, uji validitas dan realibilitas, hubungan variabel x



dan  $y$ , koefisien determinasi, uji parsial dan uji simultan, dan analisis regresi berganda serta pembahasan dari hasil penelitian.

#### 5. BAB V

Merupakan bab penutup berisikan tentang kesimpulan dari jawaban masalah yang diajukan peneliti diperoleh dari hasil penelitian dan saran yang bermanfaat untuk pihak pengelola Museum Negeri Sumatera Selatan.