

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Memasuki era kompetisi global, sektor pariwisata menjadi primadona karena memberikan dampak yang cukup signifikan. Pariwisata pun telah dijadikan sebagai sektor prioritas karena pariwisata dianggap industri yang berkelanjutan, dekat dengan masyarakat dan performanya selalu meningkat setiap tahunnya. Pengenalan potensi objek dan daya tarik merupakan suatu hal terpenting agar objek dapat dikenal jauh oleh wisatawan dan mampu menggerakkan calon wisatawan untuk mengunjungi dan menikmati keindahan alam, sejarah maupun budaya Indonesia yang beranekaragam. Berbagai macam pilihan destinasi maupun jenis wisata yang tersedia menjadi salah satu daya tarik utama untuk mendatangkan wisatawan nusantara maupun mancanegara.

Pariwisata adalah salah satu jasa yang menyuguhkan produk-produk berupa destinasi wisata. Seperti sektor jasa lainnya, pariwisata sangat mengedepankan kepuasan wisatawan pada saat berkunjung ke suatu destinasi karena, apabila wisatawan merasa puas dengan destinasi tersebut maka kemungkinan besar mereka akan kembali berkunjung. Sebagai mana yang dikemukakan oleh Lovelock dan Wirtz (2011:74) yaitu:

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Kepuasan wisatawan dapat tercapai tidak terlepas dari peran konsep pariwisata 3A yaitu *Attraction* (Atraksi), *Accessibility* (Kemudahan berkunjung) dan *Amenities* (Fasilitas). Seperti yang dikemukakan oleh Yoeti dalam Resky (2015:12) “Berhasilnya suatu tempat wisata hingga tercapainya kawasan wisata sangat bergantung pada konsep tersebut”. Diterapkannya konsep 3A bertujuan untuk mengembangkan semua destinasi wisata menjadi destinasi yang berpotensi

tinggi dan dapat menarik minat banyak wisatawan. Salah satu daerah yang perkembangan pariwisatanya semakin meningkat setiap tahunnya adalah Kota Palembang. Kota Palembang sendiri adalah kota tertua di Indonesia berdasarkan prasasti Kedukan, hal itu menjadikan Palembang sebagai salah satu pilihan destinasi wisata budaya dan sejarah di Indonesia. Berdasarkan berita yang dimuat oleh *nationalgeographic.co.id* pada tanggal 4 Juni 2015 wisata sejarah juga dipastikan menjadi salah satu produk wisata unggulan Kota Palembang selain *Sport Tourism* dan *MICE (Meeting, Incentive, Conference and Exhibition)*.

Peninggalan sejarah banyak diabadikan dan dipajang di beberapa museum yang ada di Palembang. Salah satu museum yang terkenal di Kota Palembang adalah Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Berikut tabel jumlah pengunjung Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang:

Tabel 1.1

Jumlah Pengunjung Museum SMB II Tahun 2013 s/d 2017

No	Pengunjung	Jumlah Pengunjung per Tahun				
		2013	2014	2015	2016	2017
1.	Pelajar	10.897	11.987	14.045	12.601	8.272
2.	Mahasiswa	1.220	1.342	1.494	1.446	2.512
3.	Wisman	97	107	126	615	376
4.	Umum	683	751	925	8.945	10.309
	Total	12.897	14.187	16.520	23.607	21.469

Sumber: UPTD Museum Sultan Mahmud Badaruddin II, 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa ada peningkatan yang signifikan mulai dari tahun 2013 hingga 2016, namun terjadi penurunan sebesar 9,05% pada tahun 2017 yang artinya di sepanjang tahun 2017 Museum Sultan Mahmud Badaruddin kehilangan 2.138 orang wisatawan (UPTD Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, 2018).

Museum yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan Kota Palembang ini terletak didekat tepian Sungai Musi. Hal ini menjadikan museum tersebut salah satu objek wisata sejarah yang dari segi Atraksi, Amenitas Dan Aksesibilitas secara umum tergolong baik dan strategis karena terletak di pusat kota dan di kelilingi oleh objek-objek wisata unggulan di Kota Palembang seperti Benteng

Kuto Besak, Sungai Musi, dan Jembatan Ampera. Hal tersebut menjadi kekuatan tersendiri bagi museum untuk bersaing dengan obyek-obyek wisata lainnya.

Meskipun pada dasarnya museum adalah sebuah tempat yang menyimpan peninggalan sejarah ataupun menjadi salah satu pusat edukasi, kepuasan wisatawan yang berkunjung pun harus tetap diperhatikan. Pariwisata adalah produk jasa dan wisatawan adalah konsumen, kualitas jasa yang baik pasti akan memberikan rasa puas pada konsumen. Menurut Sugeng dan Jemadi (2016:38) :
pengelolaan produk dalam hal ini lebih menekankan bahwa konsumen (wisatawan) memerlukan jenis-jenis jasa dan fasilitas pelayanan tertentu sehingga wisatawan dapat merasakan atas jasa dan fasilitas yang diberikan oleh pengelola objek wisata, akhirnya wisatawan dapat mengukur tingkat kepuasan atas jasa dan fasilitas yang diberikan pada saat kunjungan wisata.

Penelitian ini menganalisis tentang tingkat kepuasan wisatawan nusantara terhadap wisata sejarah di kota Palembang yang ditinjau dari konsep 3A Pariwisata yang terdiri dari Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas pada Museum Sultan Mahmud Badaruddin II yang dapat membuat wisatawan merasa puas sehingga mendorong wisatawan tersebut untuk kembali lagi berkunjung pada kesempatan lainnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas serta pengamatan sementara pada Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang penulis tertarik untuk membahas skripsi dengan judul Tingkat Kepuasan Wisatawan Nusantara Ditinjau dari Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas Pariwisata (Studi Kasus pada Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan nusantara terhadap Museum Sultan Mahmud Badaruddin II ditinjau dari sisi Atraksi?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan nusantara terhadap Museum Sultan Mahmud Badaruddin II ditinjau dari sisi Aksesibilitas?
3. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan nusantara terhadap Museum Sultan Mahmud Badaruddin II ditinjau dari sisi Amenitas?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Batasan masalah pada penelitian ini penulis hanya membatasi masalah pada tingkat kepuasan wisatawan nusantara terhadap Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang ditinjau dari konsep 3A (Atraksi, Aksesibilitas dan Amenitas) Pariwisata.

1.4 Tujuan Penulisan

1. Mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata sejarah Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang ditinjau dari sisi Atraksi.
2. Mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata sejarah Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang ditinjau dari sisi Aksesibilitas.
3. Mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata sejarah Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang ditinjau dari sisi Amenitas.

1.5 Manfaat Penulisan

a. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu sarana untuk mengaplikasikan mata kuliah yang pernah di dapat dan menjadi ajang kontribusi dari mahasiswa untuk perkembangan wisata Palembang.

b. Bagi Museum Sultan Mahmud Badaruddin II

Sebagai salah satu masukan dan pertimbangan dalam menentukan program kerja kedepannya serta dapat menjadi salah satu bahan evaluasi untuk pengembangan wisata Palembang kedepannya.

c. Bagi Politeknik Negeri Sriwijaya

Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang di dapat dari mata kuliah yang berkaitan dengan penelitian dan dapat menjadi acuan penelitian serupa kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara garis besar skripsi ini terdiri dari lima bab dengan beberapa sub bab. Agar mendapat arah dan gambaran yang jelas mengenai hal yang tertulis, berikut ini sistematika penulisannya secara lengkap :

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 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 Pengertian Tingkat Kepuasan
- 2.2 Pengertian Pariwisata

2.3 Pengertian Wisatawan

2.4 Pengertian Museum

2.5 Penelitian Terdahulu

2.6 Kerangka Pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

3.2 Lokasi Penelitian

3.3 Variabel Penelitian

3.4 Variabel Operasional

3.5 Sumber Data

3.6 Populasi dan Sampel

3.7 Metode Analisis Data

3.8 Teknik Pengumpulan Data

3.9 Teknik Pengujian Instrumen

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.2 Pembahasan Penelitian

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran