

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kota Palembang merupakan kota yang tertua di Indonesia. Kota ini tentunya memiliki keanekaragaman di dalamnya terutama wisata sejarah, kebudayaan maupun tempat hiburan yang tidak kalah menarik dengan yang dimiliki daerah atau negara lain. Seperti yang dijelaskan dalam Deni dan Winarni (2017) bahwa Kota Palembang memiliki sebutan Palembang kota 5 (lima) dimensi, yaitu: 1) Dimensi I sebagai kota dagang, 2) Dimensi II sebagai kota pemerintahan, 3) Dimensi III sebagai kota industri, 4) Dimensi IV sebagai kota pendidikan, dan 5) Dimensi V sebagai kota wisata. Dilihat dari kelima dimensi yaitu kota Palembang mempunyai sebutan sebagai kota wisata, ini merupakan aset yang baik dan bisa dikembangkan melalui promosi.

Pemerintah Kota Palembang dalam hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Palembang telah mengembangkan keanekaragaman untuk dipromosikan dan dikemas dalam bentuk aneka atraksi wisata agar mampu menarik minat berkunjung ke Kota Palembang. Jumlah Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara per Tahun melalui Pintu Masuk Bandara Sultan Mahmud Badarudin II di Kota Palembang tahun 2015-2019 yang bisa dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara di Kota Palembang**  
**Tahun 2015-2019**

No	Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan Domestik	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara
1.	2015	1.724.275	8.028
2.	2016	1.899.887	9.261
3.	2017	2.001.567	9.850
4.	2018	2.111.000	12.147
5.	2019	2.189.407	12.433
<b>Total</b>		<b>9.926.136</b>	<b>51.719</b>

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Palembang, Sumatera Selatan 2020

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan domestik ke Kota Palembang pada tahun 2015-2019 rata-rata mengalami peningkatan sebesar 1.385.227,2. Sedangkan wisatawan mancanegara pada tahun 2015-2019 yang berkunjung ke Kota Palembang rata-rata mengalami peningkatan sebesar 10.343,8 selama 5 tahun terakhir.

Wisata di kota Palembang salah satunya adalah wisata sejarah yang menyimpan berbagai peninggalan dan situs sejarah. Contohnya seperti Museum, tidak hanya memamerkan benda peninggalan sejarah melalui benda yang dihasilkan oleh suatu masyarakat di daerah tersebut melainkan juga sarana edukasi bagi pengunjung. Salah satu Museum tertua di Kota Palembang adalah Museum Sultan Mahmud Badarudin II yang didirikan bekas bangunan rumah residen *colonial* Sumatera Selatan abad ke -19 yang menampilkan koleksi tekstil, senjata, pakaian tradisional, kerajinan dan koin Sumatera Selatan. Kemudian adapun kunjungan wisatawan ke Daya tarik wisata Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang dapat dilihat pada Tabel 1.2 tingkat pertumbuhan kunjungan wisatawan ke Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang.

**Tabel 1.2**  
**Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara ke Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang pada 2015-2019**

Tahun	Jumlah Kunjungan	
	Domestik	Mancanegara
2015	13.456	116
2016	23.054	559
2017	21.244	396
2018	12.720	308
2019	21.391	448
<b>Total</b>	<b>91.865</b>	<b>1.827</b>

Sumber : Badan Pengelola Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang, 2020

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pengelola Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang pada tanggal 21 April 2020, mengenai jumlah Kunjungan wisatawan, terlihat adanya ketidakstabilan jumlah wisatawan dari tahun ke tahun. Jumlah Kunjungan wisatawan domestik rata-rata mengalami ketidakstabilan sebesar 18.373. Sedangkan

Kunjungan wisatawan mancanegara rata-rata sebesar 365,4 selama 5 tahun terakhir.

Setiap destinasi lokal setidaknya memerlukan seorang pamong budaya atau disebut juga Pemandu Museum. Tugas seorang pemandu wisata adalah memberikan penjelasan, mengarahkan, membimbing dan menyarankan wisatawan dalam berwisata. Bidang jasa pelayanan yang berkaitan dengan pariwisata sudah berkembang zaman Indonesia purba, khususnya Jawa kuno abad ke- 8. Tenaga kerja yang bergerak dalam bidang pramuwisata harus memiliki standar kompetensi agar dapat memenuhi kebutuhan wisatawan dan/atau kebutuhan biro perjalanan wisata. Pemandu Wisata adalah duta bangsa dari daerah tempat ia melakukan tugasnya. Informasi yang disampaikan serta perilaku dari seorang pemandu wisata di anggap oleh wisatawan sebagai cerminan karakter dari masyarakat setempat. Profesi Pramuwisata semakin berkembang dengan adanya Usaha Jasa Pramuwisata sesuai dengan UU No. 10/2009 tentang Kepariwisata. Profesi Pramuwisata memiliki kesetaraan dengan 12 usaha pariwisata lainnya, termasuk dengan usaha perjalanan wisata, akomodasi, kawasan pariwisata, konsultan pariwisata, dan lain-lain.

Profesi pelayanan pemandu wisata menjadi salah satu referensi bagi wisatawan dalam memilih destinasi yang akan dituju yang kemudian dapat mempengaruhi keputusan wisatawan untuk berkunjung.

Berdasarkan penelitian Darmawan, dkk (2017), Pelayanan yang diberikan pramuwisata lokal pada daya tarik wisata Besakih terhadap citra daya tarik wisata Besakih sudah cukup baik. Namun harus ada pembenahan yang dilakukan terhadap sikap pramuwisata lokal dalam menangani keluhan wisatawan, hal ini ditunjukkan pada indikator daya tanggap (X3) hasil kuesioner yang memiliki nilai paling rendah dibanding indikator lainnya.

Huang, et al (dalam Hanafi, 2020) menyebutkan dalam teorinya. "Seorang tour leader/guide harus menguasai lima faktor yaitu *professional competence, interpersonal skills, organization skill, empathy* dan *problem solving*." Adapun menurut penelitian dari Hanafi (2020) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata lokal yang dilaksanakan di SAU dengan menggunakan metode deskriptif yaitu terdapat kekuarangan dari segi *professional competence* yakni ketegasannya dalam penyampaian peraturan.

Dinas Kebudayaan Kota Palembang sendiri telah melakukan beberapa pengembangan salah satunya menyediakan jasa pemandu wisata di suatu objek wisata seperti Museum Sultan Mahmud Badarudin II. Berdasarkan wawancara dengan Pengurus Museum SMB II Zakaria menyebutkan dalam melayani wisatawan terbagi menjadi dua berdasarkan jumlah peserta yaitu individu dan kelompok. SOP dalam segi pelayanan baik wisatawan individu maupun kelompok yaitu dengan menyambut wisatawan dengan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun), kemudian memberikan penjelasan mengenai koleksi yang berada di Museum tersebut.

Rombongan yang berasal dari Pendidikan seperti SD, SMP, SMA, maupun perguruan tinggi, sesuai dengan peraturan permuseuman dan cagar budaya tahun 2019 bahwasanya Museum termasuk sekolah informal yang profit dan non profit. Pelayanan yang diberikan sama seperti di sekolah yang formal, jika disekolah mereka diberikan fasilitas seperti kursi, meja dan lain-lain berbeda dengan museum mereka akan diberikan sebuah ruang khusus seperti lobby untuk pembelajaran edukasi. Kapasitas untuk rombongan yang berkunjung di Museum SMB hanya sekitar 175 yang mana terdiri dari 100 pelajar dan 75 orang dewasa karena umur bangunan yang tua yaitu 197 tahun. Bagi rombongan pendidikan maupun non-pendidikan biasanya akan dibagi 2 tim dengan koordinator rombongan tersebut untuk mempermudah jalannya komunikasi serta mengurangi beban struktur dari bangunan itu sendiri. Pemandu wisata akan menjelaskan satu persatu koleksi yang ada. Museum SMB II ini memiliki sekitar 700 koleksi namun yang dipamerkan hanya sekitar 400 koleksi.

Tim arkelogi menamakan museum ini dengan sebutkan “koleksi yang sempurna”, dikarenakan dari bentuk bangunan, lantai dan papan masih ada unsur milik keraton serta strukturnya dan isi dari bangunan merupakan koleksi. Hal inilah yang kemudian menjadi pembeda antara Museum SMB II dengan yang lainnya. Adapun hal yang paling utama, pengunjung wajib melepaskan alas kaki seperti sepatu dan sandal jika ingin memasuki ruangan museum baik itu dari kalangan biasa maupun pejabat, dikarenakan

bangunan ini dilindungi oleh Cagar Budaya Menurut UUD No. 11 Tahun 2010. Hal di atas membuat wisatawan tertarik untuk memutuskan berkunjung ke Museum Sultan Mahmud Badarudin II. Keputusan berkunjung wisatawan dipengaruhi oleh faktor penarik dan faktor pendorong. Faktor pendorong, faktor dari dalam yang mendorong seseorang untuk melakukan perjalanan, sedangkan faktor penarik, faktor dari luar berasal dari destinasi yang dapat menarik seseorang untuk memilih destinasi tersebut (Crompton dalam Kozak dan Decrop, 2009:17 dikutip oleh Tambunan, 2016). Berdasarkan penelitian Ramadhan (2016) dengan menggunakan penelitian *eksplanatory* menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan promosi secara simultan berpengaruh positif dan kuat terhadap keputusan berkunjung ke tempat wisata Pantai Samudera Baru.

Pengelola Museum menyatakan bahwa kendala yang dihadapi dalam memandu adalah kurangnya keterampilan berbahasa asing sebenarnya menurut standar operasional seorang pemandu wisata bahasa merupakan hal yang penting dalam berkomunikasi. Museum Sultan Mahmud Badarudin II mempunyai 2 (dua) pemandu wisata yang bernama Bapak Abi Sofyan dan Bapak Zakaria Budi Febrianto mereka memiliki latar belakang berbeda-beda. Sofyan sebagai pemandu memiliki latar belakang pendidikan SMA yang mampu berbahasa Inggris, sering mengikuti pelatihan-pelatihan pemandu lokal khusus permuseuman dan memiliki sertifikat profesi secara nasional. Sedangkan Budi, seorang pemandu yang berlatar belakang pendidikan seorang Sarjana memiliki pengalaman kerja selama kurang lebih 4 tahun menjadi pemandu lokal.

Berdasarkan fakta tersebut peneliti juga telah melakukan observasi non partisipan kepada masyarakat kota Palembang untuk melihat langsung berapa besar pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap keputusan wisatawan berkunjung. Observasi non partisipan ini dilakukan melalui survei dengan pertanyaan di *google form*. Hasil pengamatan diperoleh 60 responden yang 2-4 kali berkunjung dari 60 responden tersebut ada beberapa indikator yang memberikan penilaian yang cukup kepada

pemandu wisata, indikator X5 yaitu menciptakan suasana yang menyenangkan kepada wisatawan diperoleh sebesar 35%, Indikator X7 yaitu pemandu mampu menarik perhatian wisatawan diperoleh sebesar 30% kemudian indikator X9 yaitu pemandu memiliki manajemen waktu yang baik diperoleh sebesar 25%. Secara persentase diatas menunjukkan bahwa ketiga indikator tersebut memiliki interpretasi skor lemah atau kurang secara kontinum sekitar 21%-40%. Sehingga perlu adanya peningkatan dari dimensi *Professional Competence*, *Interpersonal Skill* dan *Organizational Skill*.

Berkanaan dengan hal diatas peneliti tertarik dan ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap keputusan wisatawan berkunjung dengan judul penelitian **Analisis Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Keputusan Wisatawan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Kota Palembang.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Permasalahan di atas maka dapat diperoleh beberapa masalah yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Museum Sultan Mahmud Badarudin II yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh *Profesional Competence* pemandu wisata secara parsial terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang?
2. Bagaimana Pengaruh *Interpersonal Skill* pemandu wisata secara parsial terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang?
3. Bagaimana Pengaruh *Organization Skill* pemandu wisata secara parsial terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang?

4. Bagaimana Pengaruh *Emphaty* pemandu wisata secara parsial terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang?
5. Bagaimana Pengaruh *Problem Solving* pemandu wisata secara parsial terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata secara simultan terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Berkunjung. Kualitas Pelayanan menggunakan beberapa aspek dimensi *Profesional Competence*, *Interpersonal Skill*, *Organization skill*, *Emphaty* dan *Problem Solving*. Sedangkan teori keputusan wisatawan berkunjung dibatasi dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Woodside dan Martin (2008:18) yaitu keputusan berkunjung dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor penarik dan faktor pendorong.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Pengaruh *Profesional Competence* pemandu wisata secara parsial terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang?
2. Mengetahui Pengaruh *Interpersonal Skill* pemandu wisata secara parsial terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang?
3. Mengetahui Pengaruh *Organization Skill* pemandu wisata secara parsial terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang?

4. Mengetahui Pengaruh *Emphaty* pemandu wisata secara parsial terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang?
5. Mengetahui Pengaruh *Problem Solving* pemandu wisata secara parsial terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang?
6. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata secara simultan terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang?

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan wisatawan berkunjung ke Museum Sultan Mahmud Badarudin II. Hasil penelitian ini juga diharapkan bermanfaat dan menambah pengetahuan mengenai bidang jasa pemandu wisata bagi masyarakat, pembaca dan juga bagi kampus.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada :

- a. Pemandu Wisata yang berada di Objek Wisata Kota Palembang untuk meng-*upgrade* kemampuan dan kualitas pelayanan demi meningkatkan kunjungan wisatawan.
- b. Pemerintah Kota Palembang, dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan perhatian lebih kepada Pemandu wisata untuk dapat menjadi SDM yang berkualitas.