

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu bidang yang terus berkembang. Dalam beberapa tahun terakhir, bidang ini menunjukkan peningkatan positif yang ditandai dengan banyaknya promosi pengembangan pariwisata di Indonesia (Anni Nurinsani, 2020). Hal ini juga didukung dengan data yang diperoleh dari (Badan Pusat Statistik, 2024) yang menyatakan bahwa secara kumulatif kunjungan wisatawan mancanegara dari Januari hingga Maret 2024 meningkat sebesar 25,43 persen dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2023. Hal ini mencerminkan daya tarik Indonesia yang semakin besar sebagai tujuan wisata. Keanekaragaman budaya, adat istiadat, flora, dan fauna yang ada di ribuan pulau di seluruh Indonesia menjadikan negara ini memiliki potensi luar biasa untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata utama.

Di Indonesia terdapat banyak pilihan wisata yang beragam, mulai dari wisata budaya, alam, kuliner, belanja, pendidikan, hingga warisan. Di antara berbagai destinasi wisata tersebut menurut (Annisa Zain Al Ghifari, 2024) museum adalah salah satu tempat yang dapat dimanfaatkan untuk memperoleh pengetahuan dan wawasan, serta melindungi dan memanfaatkan koleksi untuk dikomunikasikan kepada masyarakat. Museum merupakan tempat di mana benda-benda yang berkaitan dengan sejarah, budaya, dan seni disimpan, dikumpulkan, dipelajari, diteliti, serta dipamerkan. Koleksi yang disimpan dan dipamerkan di museum dapat mencakup benda-benda langka, unik, atau penting yang memiliki nilai sejarah, budaya, atau seni. Museum menawarkan pengalaman yang mendidik dan menghibur bagi pengunjung sambil melestarikan warisan budaya dan sejarah suatu tempat. Saat ini, terdapat berbagai jenis museum pariwisata, termasuk museum seni, museum sejarah, museum ilmu pengetahuan, museum arkeologi, dan banyak lagi. Setiap museum memiliki fokus dan koleksi yang berbeda, memberikan pengunjung kesempatan untuk mempelajari berbagai aspek budaya, sejarah, dan seni.

Bedasarkan (Data Referensi Kemendikbudristek, 2024) statistik kebudayaan menunjukkan bahwa Indonesia memiliki total 442 museum yang tersebar di berbagai provinsi. DKI Jakarta salah satunya mencatat jumlah terbanyak dengan total 63 museum, diikuti oleh Jawa Tengah dan Jawa Timur, masing-masing dengan 63 dan 62 museum lalu Jawa Barat memiliki 39 museum. Jawa Barat memiliki beranekaragam museum yang tersebar di beberapa daerah seperti yang terdapat di Kota Bandung, Kota Bogor, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Subang, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Karawang dan Kabupaten Sukabumi. Museum yang tersebar di beberapa daerah tersebut memiliki keunikan masing-masing. Museum tersebut umumnya berisi semua peninggalan sejarah dan kebudayaan. Benda-benda peninggalan tersebut diinformasikan kepada masyarakat luas, agar mereka tahu, mengenal dan memahami serta menambah wawasan akan nilai-nilai sejarah dan kebudayaan dari sebuah daerah.

Beberapa museum di Kota Bandung terdapat ilmu dan pengetahuan yang disertai koleksi benda, hasil karya seni, dan penelitian ilmiah sehingga museum bisa dijadikan salah satu objek wisata sejarah dan pendidikan. Setiap museum yang ada di Kota Bandung memiliki karakteristiknya masing-masing sesuai dengan memiliki fokus dan koleksi yang berbeda, memberikan pengunjung kesempatan untuk mempelajari berbagai aspek budaya, sejarah, dan seni. Kota Bandung terdiri dari museum umum dan museum khusus. Berikut menunjukkan daftar nama museum yang berada di Kota Bandung:

Tabel 1. 1
Daftar Museum di Kota Bandung

No.	Nama Museum	Alamat
1.	MUSEUM BARLI	JL. PROF. DR. SUTAMI NO. 91
2.	MUSEUM KEBUDAYAAN TIONGHOA	JL. NANA ROHANA NO. 37
3.	MUSEUM 3D	JL. DR. SETIABUDI
4.	MUSEUM PREANGER	JL. ASIA AFRIKA NO. 81
5.	MUSEUM KOTA BANDUNG	JL. ACEH NO. 47
6.	MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI	JL. LEMBONG NO. 39
7.	MUSEUM SRI BADUGA	JL. BKR NO. 185
8.	MUSEUM GEOLOGI BANDUNG	JL. DIPONEGORO NO. 57
9.	MUSEUM GEDUNG SATE	JL. DIPONEGORO NO. 22

10.	MUSEUM KONFERENSI ASIA AFRIKA	JL. ASIA AFRIKA NO. 65
11.	MUSEUM POS INDONESIA	JL. CILAKI NO. 73
12.	MUSEUM LAPAS BANCEUY	JL. BANCEUY
13.	MUSEUM MAINAN	JL. SUNDA NO. 39
14.	MUSEUM VIRAJATI SESKOAD	JL. GATOT SUBROTO NO. 96
15.	MUSEUM NIKE ARDILLA	KOMP. ARYA GRAHA. JL. ARIA UTAMA NO. 5
16.	HALL OF FAME JAWA BARAT - PANGGUNG INOHONG	BAPUSIPDA
17.	MUSEUM PENDIDIKAN NASIONAL	JL. DR. SETIABUDI NO. 225
18.	GEDUNG INDONESIA MENGGUGAT	JL. PERINTIS KEMERDEKAAN NO. 5
19.	MUSEUM PERJUANGAN RAKYAT JAWA BARAT	JL. DIPATIUKUR NO. 48
20.	MUSEUM BUMI PAKARANG SASUHUNAN	JL. PINUS GALUH I NO. 5
21.	MUSEUM BIO FARMA	JL. PASTEUR NO. 28

(Dinas Pariwisata dan Budaya Kota Bandung, 2024)

Tabel 1.1 menunjukkan Kota Bandung memiliki museum yang merupakan salah satu daya tarik wisata yang menyimpan berbagai macam benda bersejarah, hasil karya seni yang disertai berbagai informasi. Beberapa museum di Kota Bandung dikunjungi banyak wisatawan, tetapi beberapa museum masih kurang diminati wisatawan, karena umumnya mereka menganggap museum merupakan bangunan yang menyimpan benda-benda kuno, dan sebagian museum kondisinya kurang terawat. Dengan demikian, museum dapat terus berkembang untuk menyediakan pengunjung kesempatan mempelajari berbagai hal. Tetapi daya tarik museum tidak hanya memperkaya pengetahuan pengunjung, tetapi juga memainkan peran penting dalam perekonomian lokal dengan sering kali menarik wisatawan dari luar kota maupun luar negeri.

Kota Bandung dengan keberagaman destinasi wisatanya yang kaya dan menarik telah menjadikannya salah satu tujuan utama pariwisata di Indonesia. Kota Bandung tidak hanya dikenal karena wisata alamnya, tetapi terdapat juga wisata minat khusus, wisata sejarah, wisata budaya dan wisata lainnya yang menarik (Ramdhani, 2017). Tabel 1.2 dari Dinas Pariwisata dan Budaya Kota Bandung tahun 2024 menunjukkan gambaran yang jelas tentang popularitas Kota Bandung sebagai tujuan wisata. Data tersebut mengungkapkan bahwa setiap tahunnya, kota ini terus menerima kunjungan yang signifikan dari wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Hal ini menandakan bahwa keberagaman destinasi wisata

yang ditawarkan di kota Bandung berhasil menarik minat wisatawan dari berbagai latar belakang untuk menikmati segala yang ditawarkannya.

Tabel 1. 2

Tabel Kunjungan Wisatawan Kota Bandung 2019 – 2024

Jenis Wisatawan	Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Wisatawan Mancanegara	252.842	3.021	33.961	37.285	38.570	2.5071
Wisatawan Domestik	8.175.221	3.229.090	4.973.649	6.546.960	7.713.937	4.085.070
Jumlah	8.428.063	3.232.111	8.202.739	6.584.245	7.752.507	4.110.141

Sumber : (Dinas Pariwisata dan Budaya Kota Bandung, 2024)

Salah satu potensi pariwisata di Kota Bandung adalah museum yang menyimpan banyak kisah, bukti sejarah, hasil penelitian ilmiah oleh para ilmuwan, dan karya seni dari para seniman. Museum-museum di Kota Bandung menyajikan pengetahuan ilmiah dan seni melalui koleksi benda, karya seni, dan penelitian ilmiah, menjadikannya destinasi wisata edukatif dan sejarah yang menarik bagi pengunjung. Museum Sri Baduga merupakan salah satu museum yang digemari wisatawan dan menawarkan alternatif wisata edukasi bagi semua kalangan. Koleksi Museum Sri Baduga mencakup fosil dan relief geologi yang menggambarkan formasi geologi alam, serta kerangka manusia, hewan, dan tumbuhan dalam koleksi biologi. Koleksi etnografi mencakup benda-benda yang berkaitan dengan identitas budaya dan etnis. Selain itu, terdapat koleksi arkeologi yang terdiri dari artefak prasejarah hingga modern, benda-benda historis sejak munculnya pengaruh Barat, koleksi numismatik berupa mata uang atau alat tukar, dan teks-teks kuno dalam koleksi filologi.

Produk wisata mencakup segala hal yang wisatawan alami, mulai dari persiapan perjalanan, pengalaman di destinasi wisata, hingga pengalaman setelah kembali ke tempat asal (Safitri, Ramdan, & Sunarya, 2020). Produk wisata yang menarik dan berkualitas memiliki kemampuan untuk menarik perhatian wisatawan dan mempengaruhi pengambilan keputusan mereka untuk mengunjungi suatu destinasi tertentu. Namun, Museum Sri Baduga di Kota Bandung menghadapi tantangan dalam menarik minat pengunjung karena kurangnya produk wisata yang cukup menarik. Meskipun museum ini memiliki koleksi yang kaya akan sejarah, seni, dan pengetahuan ilmiah, seringkali presentasi dan pendekatannya cenderung

konvensional atau tradisional. Hal ini dapat mempengaruhi pengalaman pengunjung yang mencari sesuatu yang lebih interaktif atau yang menggunakan teknologi modern untuk meningkatkan daya tarik dan keterlibatan pengunjung.

Kepuasan pengunjung, di sisi lain, ialah respons emosional terhadap fasilitas dan layanan yang diterima selama kunjungan mereka. Hal ini mencakup perbandingan antara harapan sebelum kunjungan dengan persepsi mereka terhadap kualitas yang mereka alami selama di museum. Ketika produk wisata, seperti yang ditawarkan oleh Museum Sri Baduga, kurang menarik atau tidak memenuhi harapan pengunjung, hal ini dapat berdampak negatif pada kepuasan mereka. Pengunjung mungkin merasa kurang terlibat atau tidak mendapatkan pengalaman yang memuaskan selama kunjungan mereka. Misalnya, koleksi yang disajikan mungkin tidak dijelaskan dengan baik atau tidak ditampilkan secara menarik, sehingga tidak memenuhi ekspektasi pengunjung dalam hal pendidikan, keunikan, atau keindahan. Penelitian oleh (Boby Dimas Parwoto, 2020) menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung tercapai ketika pengalaman yang mereka dapatkan melebihi harapan awal mereka. Jika produk wisata yang ditawarkan tidak mampu memenuhi atau melebihi harapan pengunjung, ini bisa menyebabkan pengalaman yang kurang memuaskan, yang pada gilirannya dapat mengurangi kemungkinan kunjungan ulang dan merekomendasikan museum kepada orang lain.

Produk wisata yang berkualitas dan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengunjung adalah kunci utama untuk memastikan kepuasan mereka. Pengelolaan yang baik terhadap produk wisata di Museum Sri Baduga, mulai dari koleksi yang ditampilkan hingga fasilitas dan layanan yang diberikan, akan berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pengunjung dan menarik lebih banyak wisatawan untuk mengunjungi museum tersebut. Penelitian mengenai produk wisata dan kepuasan pengunjung di Museum Sri Baduga menjadi sangat penting untuk memberikan wawasan strategis dalam pengembangan destinasi wisata yang berkelanjutan dan kompetitif. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengangkat fokus pada pengaruh produk wisata terhadap kepuasan pengunjung Museum Sri Baduga di Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh produk wisata terhadap kepuasan pengunjung museum Sri Baduga Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui pengaruh produk wisata terhadap kepuasan pengunjung museum Sri Baduga Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin di didapatkan oleh penulis yaitu sebagai berikut :

- 1) Manfaat Teoritis
 - a) Bagi penulis, penelitian yang akan dilakukan ini dapat menambah pengetahuan tentang kepuasan berkunjung dan pengalaman yang akan dilakukan saat penelitian.
 - b) Bagi pengelola, penelitian tentang museum ini bisa menjadi masukan atau bahan pertimbangan bagi pengelola museum agar menjadi museum yang lebih baik lagi.
 - c) Bagi akademi, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa/i yang akan menyusun penelitian dan bisa dijadikan referensi penelitian selanjutnya yang sama akan tetapi dengan tema yang baru.

- 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan acuan dan rekomendasi dalam upaya meningkatkan tawaran yang lebih menarik dan dapat dinikmati oleh wisatawan dan memberikan pengertian produk wisata yang lebih dalam.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Pada Pendahuluan berisi tentang: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur penelitian.

BAB II Kajian Pustaka

Pada Kajian Pustaka berisi tentang: produk wisata, wisatawan, kepuasan wisatawan, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada Metodologi Penelitian berisi tentang: desain penelitian, partisipan dan tempat penelitian, populasi, sampel, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV Temuan dan Pembahasan

Pada Temuan Dan Pembahasan berisi tentang: gambaran umum Museum Sri Baduga Bandung, karakteristik responden, dan temuan.

BAB V Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi

Pada bab ini berisi tentang: simpulan, implikasi, dan rekomendasi

