

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor perekonomian yang memberikan kontribusi besar terhadap pembangunan ekonomi suatu negara. Industri pariwisata sebagai salah satu industri yang berkembang pesat dalam perekonomian global yang memiliki keterikatan kuat dengan sektor lain. Pembangunan kepariwisataan mempunyai peranan penting dalam mendorong kegiatan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan memberikan perluasan kesempatan kerja. Industri pariwisata merupakan industri yang menjanjikan salah satunya industri pariwisata dapat menjadi sumber bagi penghasilan devisa suatu negara.

*United Nations World Tourism Organization* memprediksi pada tahun 2020 akan terjadi pergerakan sebanyak 1,6 miliar wisatawan internasional dan pariwisata akan terus berkembang secara signifikan dengan jumlah kedatangan wisatawan mancanegara di seluruh dunia akan meningkat rata-rata 3,3% per tahun. Menurut UNWTO prospek destinasi terkuat adalah Asia dan pasifik yang diperkirakan meningkat sebesar 5 hingga 6%. UNWTO memprediksikan bahwa Asia sebagai wilayah yang paling berkembang di dunia, hal ini didorong oleh pertumbuhan ekonomi yang baik sehingga perkiraan tahun 2020 Asia dan pasifik akan tumbuh lebih dari 5% per tahun, dibandingkan dengan rata-rata dunia sebesar 4,1 % lebih yaitu 1289,85 juta wisatawan internasional akan berkunjung ke Asia.

Perkembangan pariwisata dunia berdampak positif terhadap perkembangan pariwisata di Indonesia. Seiring dengan perkembangan zaman, Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki potensi wisata yang mampu bersaing dengan Negara-negara lainnya. Wisata sejarah atau *heritage tourism* merupakan segmen yang mulai berkembang pesat saat ini. Indonesia juga memiliki 8 *World Cultural Heritage Sites* yang diakui oleh UNESCO dan *World Economic Forum* memberi Indonesia peringkat 39 *cultural heritage* dari 139 negara.

Pariwisata digunakan sebagai alasan ekonomi untuk pelestarian warisan serta membantu pelestarian benda-benda artefak dan kehidupan rakyat dimata wisatawan. *Heritage tourism* merupakan aktivitas pariwisata yang dapat dikelola secara bisnis untuk menghasilkan devisa negara. Semakin banyak Negara-negara didunia yang mulai membenahi dan membangun sektor kepariwisataannya agar dapat memperoleh manfaat signifikan bagi pembangunan perekonomian dengan memacu perkembangan infrastruktur dan produk-produk baru serta melakukan promosi secara maksimal untuk menarik pasar wisatawan.

Kementerian Pariwisata memiliki fokus pada 16 target pasar utama, yaitu Singapura, Malaysia, Australia, RRT, Jepang, Korea Selatan, Filipina, Taiwan, Amerika Serikat, Inggris, Perancis, India, Belanda, Timur Tengah, Jerman dan Rusia. Untuk mencapai target yang telah ditentukan tentunya banyak tantangan serta kendala yang dihadapi maka hal ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah pusat maupun daerah untuk mengelola setiap potensi yang dimiliki oleh Indonesia serta perlunya didukung oleh rencana dan program yang strategis dengan dukungan anggaran yang mencukupi, kondisi politik, ekonomi, sosial, budaya dan keamanan nasional yang membaik.

Apabila hal tersebut dapat dikelola dengan baik tentunya akan memberikan dampak terhadap kenaikan kunjungan wisatawan. Berikut Tabel 1.1 mengenai kunjungan wisman dan wisnus ke Indonesia:

**TABEL 1.1**  
**PERTUMBUHAN JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN**  
**MANCANEGERA DAN WISATAWAN NUSANTARA KE INDONESIA**

No	Tahun	Jumlah Wisatawan Mancanegara	Jumlah Wisatawan Nusantara
1	2011	7.649.731	236,752
2	2012	8.044.462	245,290
3	2013	8.802.129	248.000
4	2014	9.435.411	256.000

Sumber: Badan Pusdatin Statistika Kementerian Pariwisata, 2015

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini dikarenakan upaya yang dilakukan pemerintah sudah cukup baik. Kementerian Pariwisata melakukan promosi yang gencar dengan berpartisipasi dalam kegiatan besar diberbagai Negara untuk mempromosikan

pariwisata Indonesia. Tingginya kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia memberikan dampak yang positif bagi perekonomian nasional.

Tahun 2014 tingkat kunjungan meningkat dari tahun 2013 sebesar 9.435.411 dan melebihi target yang telah ditentukan sebesar 9.2 juta kunjungan. Dengan adanya peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia memberi dampak juga bagi perekonomian nasional karena adanya kehadiran wisatawan mancanegara akan memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan pendapatan nasional dan para pelaku bisnis perhotelan, transportasi, tempat makan hingga bisnis kerajinan tangan melalui pertumbuhan ini.

Menteri Pariwisata menargetkan tahun 2015 kunjungan wisatawan mancanegara akan tumbuh 7-8% atau 10 juta orang dengan pengeluaran devisa 12,05 miliar dollar AS. Pemerintah pusat merancang strategi untuk memahami pasar internasional dengan membentuk operasionalisasi VITO atau *Visit Indonesia Tourisme Officer* sebagai perwakilan promosi pariwisata pariwisata Indonesia di mancanegara. Strategi ini menjadi salah satu langkah pemerintah untuk mencapai target sasaran kunjungan jumlah wisatawan mancanegara.

Jumlah kunjungan wisatawan nusantara juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Kemajuan industri pariwisata Indonesia memacu provinsi-provinsi di Indonesia untuk meningkatkan pengelolaan pariwisata di daerahnya masing-masing. Peningkatan jumlah wisatawan dan jumlah pendapatan merupakan langkah baik bagi Indonesia dan pemerintah daerah yang daerahnya memiliki potensi wisata yang baik.

Kementerian Pariwisata juga membentuk program pengembangan pemasaran pariwisata Indonesia dengan enam kegiatan pokok yaitu pengembangan pasar dan informasi pariwisata, peningkatan promosi pariwisata luar negeri, peningkatan promosi dalam negeri, peningkatan pencitraan Indonesia, peningkatan minat khusus, konvensi, intensif dan *event* serta dukungan manajemen dan tugas teknis pengembangan pemasaran pariwisata lainnya. Salah satu implementasi kebijakan-kebijakan ini adalah melalui *heritage tourism* dengan mempromosikan wisata sejarah dan budaya Indonesia dengan melakukan kegiatan festival sejarah dan budaya Indonesia di berbagai mancanegara.

Daya tarik wisata sejarah meliputi bangunan bersejarah, kehidupan sehari-hari masyarakat setempat dan kegiatan spesifik kebudayaan masyarakat setempat seperti ritual maupun festival yang dikemas menjadi sebuah produk unggulan yang dapat menarik kunjungan wisatawan. Perkembangan industri daya tarik wisata sejarah atau budaya sudah berkembang sangat pesat. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya dibangun museum di berbagai negara salah satunya negara ASEAN selama sepuluh tahun terakhir produk wisata budaya dan sejarah memberikan kontribusi yang besar terhadap tingkat jumlah kunjungan wisatawan.

Pada umumnya museum menawarkan tiket masuk dengan harga yang terjangkau sehingga memberikan peluang untuk wisatawan berkunjung ke daya tarik wisata ini, selain berwisata wisatawanpun mendapatkan ilmu saat berkunjung ke museum hal tersebut merupakan salah satu motivasi dan dorongan wisatawan untuk berkunjung ke daya tarik wisata sejarah dan mendorong perkembangan kemajuan industri ini.

DKI Jakarta merupakan salah satu destinasi wisata di Indonesia yang kepariwisataannya sedang berkembang pesat dan memiliki potensi yang besar untuk dikunjungi oleh para wisatawan, baik mancanegara maupun nusantara. Jakarta merupakan ibu kota Indonesia yang juga merupakan barometer perekonomian nasional.

Kota Jakarta lebih dikenal dengan kota megapolitan dimana lebih banyak gedung-gedung besar dan *mall* disepanjang jalan Kota Jakarta. Namun, Kota Jakarta memiliki peninggalan-peninggalan sejarah dan beberapa kawasan-kawasan wisata sejarah yang dapat dikembangkan untuk menjadi sebuah daya tarik wisata.

Kemajuan industri pariwisata Indonesia, memacu provinsi-provinsi untuk meningkatkan pengelolaan serta perencanaan pariwisata di daerahnya. DKI Jakarta terus gencar menyusun serta melakukan rencana strategi untuk mengembangkan potensi pariwisata Jakarta. Berikut Tabel 1.2 adalah jumlah kunjungan wisman dan wisnus yang berkunjung ke provinsi DKI Jakarta.

**TABEL 1.2**  
**JUMLAH KUNJUNGAN WISMAN DAN WISNUS KE KOTA JAKARTA**

No	Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Nusantara
1	2011	1.943.751	21.694.726
2	2012	2.125.513	23.763.832
3	2013	2.313.792	26.156.467
4	2014	2.446.437	31.646.700

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan DKI Jakarta, 2015

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas menunjukkan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Jakarta menggambarkan peningkatan kunjungan yang signifikan. Terjadi peningkatan setiap tahun, namun peningkatan wisatawan ini merupakan hal yang dinamis maka pemerintah DKI Jakarta harus melakukan pengelolaan, menyusun strategi dan perencanaan ke depan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan ke Jakarta.

Penataan Kota Jakarta masih memiliki kendala hal ini dikarenakan sering terjadi kemacetan dan banjir merupakan salah satu kendala yang dihadapi oleh pemerintah dalam mengelola kegiatan pariwisata di Jakarta. Apabila semua potensi wisata yang dimiliki Jakarta dikelola dengan baik maka wisatawanpun turut puas sehingga memiliki untuk melakukan kunjungan berulang-ulang ke Kota Jakarta. Untuk itu pemerintah daerah, pemerintah pusat dan para pelaku usaha diharapkan untuk saling bersinergi untuk meningkatkan industri pariwisata Kota Jakarta.

Kunjungan wisatawan nusantara ke Jakarta mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Namun pemerintah harus tanggap dalam melihat perubahan yang dinamis agar dapat menetapkan rencana serta strategi pemasaran yang tepat untuk menciptakan kepuasan wisatawan. Kota Jakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang maju dan semakin berkembang pesat dan kota yang menjadi barometer perekonomian negara.

Salah satu implikasi dari kunjungan wisatawan ke Kota Jakarta adalah meningkat dan berkembangnya usaha-usaha pariwisata seperti daya tarik wisata sejarah. Kota Jakarta tidak hanya memiliki visi untuk mengembangkan pariwisatanya sebagai tujuan wisata saja namun sejarah dan budaya merupakan

visi pemerintah daerah untuk memajukan serta mengembangkan Kota Jakarta sebagai daya tarik wisata yang unggul.

Daya tarik wisata sejarah dan budaya di Kota Jakarta didukung dengan adanya berbagai museum yang memiliki nilai *education* yang tinggi yang mampu memberikan pengetahuan melalui arsitektur bangunan maupun benda koleksi yang memiliki cerita sejarah tersendiri sehingga dapat memberikan pengalaman bagi wisatawan. Dalam mengelola wisata sejarah ini Pemerintah cukup gencar dalam merancang strategi promosi museum-museum yang ada didalam negeri seperti melalui program Tahun Kunjungan ke Museum dan Gerakan Nasional Cinta Museum serta Ajang Duta Museum. Berikut adalah daftar destinasi wisata sejarah yang ada di Jakarta yang banyak menyimpan nilai historis yang terdapat pada Tabel 1.3 sebagai berikut:

**TABEL 1.3**  
**DAFTAR DESTINASI WISATA SEJARAH DKI JAKARTA**

<b>NO</b>	<b>Destinasi Wisata</b>	<b>Alamat</b>
1	Pelabuhan Sunda Kelapa	Jalan Maritim Raya, Pademangan Jakarta Utara 14430
2	Museum Bahari	Jl. Pasar Ikan No.1, Jakarta Utara
3	Museum Sejarah Jakarta	Taman Fatahillah No.1, Jakarta Barat
4	Museum Taman Prasasti	Jl. Tanah Abang I No.1
5	Museum Satriamandala	Jl. Jenderal Gatot Subroto
6	Museum Wayang	Jl. Pintu Besar Utara No.27
7	Museum Tekstil	Jl. Aipda Ks Tubun No.24
8	Museum Nasional	Jl. Medan Merdeka Barat No.12,
9	Museum Adam Malik	Jl. Diponegoro No.29. Jakarta Pusat
10	Museum Seni Rupa dan Keramik	Jl. Pos Kota No.2, Jakarta Barat
11	Museum Perangko	Jl. Raya Taman Mini Pintu 1 Ceger
12	Museum Bank Mandiri	Jl. Lapangan Stasiun No. 1
13	Museum Bank Indonesia	Jl. Pintu Besar Utara Pinangisia
14	Museum Gedung Mohammad Hoesni Thamrin	Muhammad Hoesni Thamrin, No. 15, Jalan Kenari 2
15	Museum Sumpah Pemuda	Jalan Kramat Raya No.106
16	Museum Pulau Onrust	Kepulauan Seribu
17	Museum Perumusan Naskah Proklamasi	Jl. Imam Bonjol No. 1, Menteng, Jakarta Pusat
18	Monumen Nasioal	Jl. Pelataran Merdeka
19	Museum Joeang '45	Jl. Menteng Raya No.31, Menteng
20	Gedung Arsip Nasional	Jl. Gadjah Mada No. 111

Sumber: Pengolahan data dari berbagai sumber, 2015

Dari Tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa Jakarta memiliki potensi wisata sejarah dan budaya yang beragam. Fenomena *heritage tourism* yang terus berkembang mendorong Jakarta untuk mengembangkan daya tarik wisata sejarah yang dimiliki untuk menarik wisatawan untuk berkunjung. Kota Jakarta sebagai salah satu daya tarik wisata di Indonesia yang memiliki potensi besar untuk dikunjungi oleh wisatawan, baik mancanegara maupun nusantara.

Seiring perkembangan zaman museum tidak hanya digunakan sebagai bangunan untuk menyimpan benda-benda peninggalan namun museum dapat menjadi sebuah daya tarik wisata yang dimana memiliki nilai sejarah. Salah satu tujuan wisatawan untuk mengunjungi museum adalah untuk mendapatkan ilmu pengetahuan dan informasi mengenai sejarah pada zaman tersebut.

Untuk mewujudkan DKI Jakarta sebagai pusat budaya dunia, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jakarta memiliki rancangan program yaitu melalui pengembangan produk. Dengan fokus pada tiga kawasan sejarah dan budaya yaitu Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan, Taman Ismail Marzuki dan Kawasan Kota Tua dengan fokus pengembangan pada Museum Sejarah Jakarta atau yang lebih dikenal dengan Museum Fatahillah. Berdasarkan peluang dalam mengembangkan dan memajukan pariwisata Jakarta sebagai daya tarik wisata sejarah yang wajib wisatawan kunjungi pemerintah daerah mulai menggerakkan wisata Kota Lama salah satunya adalah kawasan Museum Sejarah Jakarta.

Museum Sejarah Jakarta merupakan salah satu museum di Kota Jakarta yang memiliki potensi yang besar untuk dijadikan sebagai daya tarik wisata, museum ini memiliki sejarah mengenai Kota Jakarta saat tempo dulu hingga sekarang. Museum ini memiliki keunikan bangunan yang kuno yang masih dijaga keasliannya serta benda koleksi yang memiliki nilai estetika tersendiri bagi wisatawan yang berkunjung ke museum ini.

Mengingat tingkat persaingan terus meningkat, maka pengelola museum berusaha untuk meningkatkan kinerja salah satunya adalah pentingnya kinerja pemasaran, untuk mengkomunikasikan aktivitas museum serta membangun hubungan jangka panjang dengan wisatawan disamping itu dapat meningkatkan kepuasan wisatawan yang juga dapat berdampak pada meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan. Maka hal ini perlu diperhatikan oleh Museum Sejarah

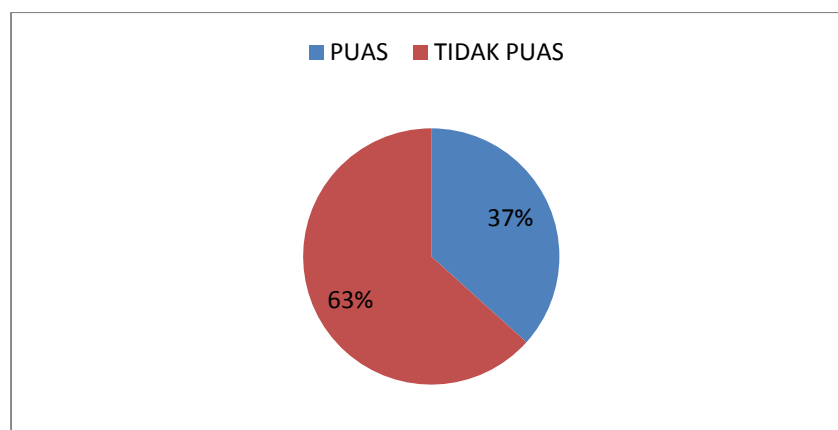
Jakarta dimana untuk mengantisipasi persaingan yang kian ketat dan untuk mempertahankan posisi museum. Untuk lebih jelasnya berikut ini akan disajikan data mengenai jumlah kunjungan wisatawan ke Museum Sejarah Jakarta:

**Tabel 1.4**  
**JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN KE MUSEUM SEJARAH**  
**JAKARTA 2010-2014**

NO	TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN
1	2010	460.236
2	2011	459.167
3	2012	464.638
4	2013	372.676
5	2014	265.940

Sumber: Unit Pengelola Kota Tua, 2015

Berdasarkan Tabel 1.4 terlihat kunjungan pada tahun 2014 mengalami penurunan menjadi 265.940 kunjungan dari sebelumnya 372.676 kunjungan pada tahun 2013. Penurunan tingkat kunjungan ini dapat terjadi akibat beberapa faktor. Setelah dilakukan pra penelitian kepada 30 wisatawan. Ditemukan bahwa salah satu penyebab turunnya kunjungan wisatawan adalah wisatawan yang berkunjung belum sepenuhnya merasakan puas terhadap Museum Sejarah Jakarta. Dapat dilihat hasil pra penelitian pada Gambar 1.1 dibawah ini:



**Gambar 1.1**  
**HASIL PRA PENELITIAN MENGENAI *TOURIST SATISFACTION***  
**DI MUSEUM SEJARAH JAKARTA**

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas menjelaskan bahwa wisatawan yang berkunjung ke Museum Sejarah Jakarta belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat melalui hasil persentase yang menunjukkan bahwa wisatawan yang puas sebesar 37% saja sedangkan sisanya 63% wisatawan yang



tidak puas terhadap Museum Sejarah Jakarta. Maka dapat dikatakan bahwa terjadi masalah pada kepuasan wisatawan di Museum Sejarah Jakarta. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh wisatawan yang merasa bahwa aktivitas dan atraksi wisata yang ditawarkan oleh pihak museum cenderung sedikit dan monoton sehingga wisatawan merasa bosan saat berkunjung ke museum serta wisatawan yang merasa tidak nyaman dengan keadaan di sekitar kawasan daya tarik wisata yang tidak memperhatikan kebersihan lingkungan serta kurangnya penataan terhadap orang-orang yang sering tidur-tiduran sekitar kawasan wisata juga merupakan salah satu faktor yang membuat wisatawan merasa tidak nyaman saat berkunjung ke Museum Sejarah Jakarta.

Hasil *tourist satisfaction* yang menunjukkan hasil yang cukup rendah ini menjadi hambatan dan kendala bagi Museum Sejarah Jakarta. Masalah yang terjadi harus segera dicarikan solusinya hal ini dikarenakan dampak yang timbul dari permasalahan wisatawan yang belum puas adalah semakin sedikitnya wisatawan yang mengunjungi Museum Sejarah Jakarta hingga berpengaruh terhadap kurangnya kepercayaan wisatawan terhadap kualitas jasa maupun produk yang dimiliki museum yang berdampak pada perekonomian museum serta dapat berdampak pada citra museum yang kurang baik dibenak wisatawan.

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk diperhatikan dalam mengembangkan daya tarik wisata museum di dunia persaingan. Pihak pengelola museum berharap wisatawan yang berkunjung tidak hanya *new comer* atau wisatawan yang baru berkunjung saja namun juga wisatawan yang sudah puas dan loyal terhadap museum ini. Wisatawan tentunya memiliki ekspektasi dan harapan masing-masing saat berkunjung ke daya tarik wisata dan akan membandingkan harapannya dengan kinerja yang wisatawan rasakan saat berkunjung ke museum. Kotler & Keller (2012, hlm. 128) menyatakan bahwa “*satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a products perceived performance (or outcome) to expectation*”.

Umumnya, museum-museum di Indonesia tidak banyak menyediakan keanekaragaman atraksi wisata bagi wisatawan saat berkunjung biasanya dan

museum di Indonesia memiliki kesan kuno, kurang terurus dan fasilitas yang disediakan umumnya kurang memadai sehingga wisatawan cenderung tidak puas.

*Tourist satisfaction* menjadi suatu hal yang sangat penting diperhatikan dan menjadi sebuah fondasi untuk keberlangsungan hidup perusahaan. Chen dan Tsai (dalam Hanqun Song, 2010, hlm. 2) menyatakan bahwa “*a key of outcome tourism satisfaction that will influence future tourism intention for revisits both in short and long term is loyalty to the destination*”. Dalam hal ini Museum Sejarah Jakarta perlu untuk memperhatikan kepuasan wisatawan dengan meningkatkan kepuasan wisatawan akan memberikan dampak yang sangat besar bagi museum dapat menciptakan loyalitas wisatawan terhadap museum dengan berkunjung kembali serta merekomendasikan museum secara positif kepada calon pengunjung lainnya.

Semakin berkembangnya zaman menyebabkan museum tidak hanya menjadi sebuah lembaga yang menyimpan benda-benda peninggalan. Salah satunya adalah motivasi wisatawan untuk mengunjungi museum adalah nilai sejarah hal ini dikarenakan setiap museum memiliki cerita sejarah yang dikemas melalui bentuk bangunan dan benda-benda peninggalan pada zaman dahulu yang memiliki cerita sejarah yang menarik sehingga museum menjadi salah satu daya tarik wisata sejarah yang dimana wisatawan ingin mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan. Seiring berjalan waktu museum mulai memperhatikan penampilannya dan melakukan perbaikan untuk memberikan kepuasan bagi wisatawan yang berkunjung hal ini dikarenakan museum tidak hanya menjadi pusat ilmu saja tetapi museum menjadi daya tarik wisata untuk wisatawan menghabiskan liburan dan rekreasi.

Hal ini menyebabkan para pelaku usaha bergerak di industri wisata sejarah khususnya Museum Sejarah Jakarta menjadi lebih agresif untuk meningkatkan kepuasan wisatawan dibandingkan museum sejarah lainnya, disisi lain Indonesia dikenal akan potensi wisata sejarah yang sangat kuat dan setiap daerah di Indonesia memiliki peninggalan-peninggalan sejarah khususnya banyak museum yang memiliki nilai sejarah berbeda-beda dibenak wisatawan yang memicu adanya persaingan yang kian ketat sehingga wisatawan cenderung ingin

melakukan kunjungan di tempat wisata lain yang dirasa lebih memberikan mampu untuk memuaskan wisatawan.

Museum Sejarah Jakarta merupakan salah satu museum yang mulai mengembangkan museum sebagai daya tarik wisata yang unggul. Museum Sejarah Jakarta memajukan konsep nilai sejarah sebagai faktor pendorong atau motivasi wisatawan untuk berkunjung ke tempat ini. Untuk itu, museum menerapkan *physical evidence* sebagai salah satu unsur yang digunakan untuk memuaskan wisatawan. Bentuk bangunan serta koleksi benda peninggalan yang dipamerkan kepada wisatawan merupakan aplikasi dari *physical evidence* museum untuk menyampaikan ilmu pengetahuan dan informasi bagi wisatawan mengenai kota Jakarta pada masa kolonial.

*Physical evidence* merupakan strategi yang tepat untuk dilaksanakan di museum hal ini dikarenakan *physical evidence* meliputi penampilan dari bangunan, pemandangan, sarana, perlengkapan interior, peralatan, seragam karyawan, tanda, bahan-bahan, dan isyarat yang terlihat lainnya yang menyediakan bukti nyata dari kualitas layanan jasa perusahaan, memfasilitasi penyampaian jasa dan mengarahkan pelanggan melalui proses jasa. Umumnya, wisatawan berkunjung ke museum ini untuk melihat arsitektur bangunan yang bergaya neoklasik dan koleksi benda bersejarah yang memiliki ciri khas yang unik untuk menarik wisatawan berkunjung.



**GAMBAR 1.2**  
**Kondisi Museum Sejarah Jakarta sebelum dilakukan revitalisasi**



**GAMBAR 1.3**

**Kondisi Museum Sejarah Jakarta setelah dilakukan revitalisasi**

Kondisi museum yang dahulu dan setelah dilakukan renovasi tentunya memiliki perbedaan yang signifikan. Kondisi museum sebelum dilakukan perawatan kurang terawat dan banyak beberapa bangunan hingga benda peninggalan yang sudah mulai rapuh sehingga diperlukan beberapa perawatan seperti pengecatan kembali maupun melakukan perawatan pada benda peninggalan dan fasilitas pendukung lainnya.

Bangunan museum dan benda-benda peninggalan tentunya harus dirawat apabila hal tersebut mulai rapuh dan rusak akan menjadi hambatan bagi keberlangsungan aktivitas museum. Untuk itu, pengelola museum melakukan revitalisasi bangunan dan perawatan pada benda-benda peninggalan sejarah agar wisatawan dapat melakukan aktivitasnya saat berkunjung ke museum yaitu melihat koleksi benda peninggalan sejarah yang dipamerkan untuk mendapatkan ilmu pengetahuan mengenai sejarah.

Konsep nilai sejarah pada museum yang melekat dibenak wisatawan dapat diaplikasikan melalui *physical evidence* yang ada dimuseum yaitu bentuk bangunan yang bergaya neoklasik zaman kolonial yang meninggalkan cerita sejarah dibalik bentuk bangunan tersebut dan benda-benda peninggalan sejarah yang beragam juga memiliki cerita nilai sejarah yang beragam yang akan memberikan ilmu dan informasi bagi pengalaman wisatawan saat berkunjung ke Museum Sejarah Jakarta.

Bukti fisik memberikan dampak yang positif bagi perusahaan dalam membentuk persepsi dibenak konsumen dengan mengkomunikasikan bukti pelayanan yang nyata sehingga melalui bukti fisik ini dapat menimbulkan kepuasan wisatawan serta loyalitas wisatawan. Duncan (dalam Igwe Peace, 2012, hlm. 144), “*physical evidence increases customer satisfaction and that within service environments customers can be exposed to numerous stimuli which potentially affect how they act, buy, and their satisfaction with the service experience*”. Bukti fisik merupakan strategi pemasaran yang tepat untuk dilaksanakan di Museum Sejarah Jakarta. Untuk itu, *physical evidence* perlu dirancang dan disampaikan sesuai dengan ekspektasi wisatawan hal ini dikarenakan melalui *physical evidence* yang baik dapat menciptakan nilai pada wisatawan dan membangun citra museum serta meningkatkan kepuasan wisatawan.

Berdasarkan pengalaman wisatawan terhadap *physical evidence* museum tersebut apabila pengalaman wisatawan sesuai dengan ekspektasi tentunya akan mempengaruhi kepuasan wisatawan dan tentunya wisatawan akan loyal kepada museum atau memberikan reaksi serta tanggapan yang positif kepada wisatawan lainnya.

Museum Sejarah Jakarta atau yang lebih dikenal dengan Museum Fatahillah ini dikenal sebagai balai kota, ruang pengadilan dan penjara pada masa pemerintahan Belanda. Museum ini merupakan sebuah aset baik dilihat dari sisi historis dan nilai cagar budaya yang dapat dikembangkan sebagai daya tarik wisata yang harus selalu dilestarikan. Maka dari itu museum sejarah ini memiliki potensi yang kuat sebagai daya tarik wisata edukasi dan sejarah sangat disayangkan bahwa museum yang merupakan aset dan situs sejarah ini mulai tidak diperhatikan oleh masyarakat setempat. Berdasarkan fenomena diatas museum ini masih memiliki berbagai macam kendala yang harus dihadapi. Pihak UPK mengajak masyarakat, pedagang kaki lima yang ada disekitar kawasan wisata dan komunitas-komunitas untuk berpartisipasi dalam menjaga kelestarian kawasan museum tersebut.

Untuk itu, *physical evidence* merupakan strategi pemasaran jasa yang efektif dan tepat untuk dijalani oleh museum ini dalam meningkatkan kepuasan

wisatawan di Museum Sejarah Jakarta dan untuk mempertahankan posisi museum dari dunia persaingan. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik penelitian dengan judul “**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP *TOURIST SATISFACTION* DI MUSEUM SEJARAH JAKARTA**”. Survei pada wisatawan yang berkunjung ke Museum Sejarah Jakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran *Physical Evidence* di Museum Sejarah Jakarta
2. Bagaimana gambaran *Tourist Satisfaction* di Museum Sejarah Jakarta
3. Bagaimana pengaruh *Physical Evidence* terhadap *Tourist Satisfaction* di Museum Sejarah Jakarta.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran *Physical Evidence* di Museum Sejarah Jakarta
2. Untuk mengetahui bagaimana gambaran *Tourist Satisfaction* di Museum Sejarah Jakarta
4. Untuk mengetahui bagaimana gambaran pengaruh *Physical Evidence* terhadap *Tourist Satisfaction* di Museum Sejarah Jakarta

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulisan penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis.

### **1.4.1 Kegunaan teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan penelitian dalam bidang disiplin ilmu Manajemen Pemasaran Pariwisata khususnya mengenai bidang destinasi tentang pengaruh *Physical Evidence* terhadap *Tourist Satisfaction*, sehingga dapat memberikan masukan bagi peneliti dalam mengembangkan wawasan Manajemen Destinasi.

#### 1.4.2 Kegunaan praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada Unit Pengelola Kota Tua serta bagi pengusaha pariwisata dalam memasarkan potensi wisata untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke Museum Sejarah Jakarta, dapat mengetahui pengaruh *Physical Evidence* terhadap *Tourist Satisfaction* serta dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat bagi peneliti.