

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata merupakan integral pembangunan yang semakin dipertimbangkan oleh negara-negara di seluruh dunia. Pengaruh pembangunan pariwisata terhadap perkembangan regional, terutama peningkatan percepatan pembangunan dan perekonomian wilayah cukup besar. Hal ini menyebabkan pembangunan pariwisata menjadi salah satu sektor yang menjadi prioritas, khususnya di negara-negara berkembang termasuk Indonesia. Berdasarkan laporan *World Economic Forum in Geneva, Switzerland (2009)*, saat ini pariwisata Indonesia masih berada pada peringkat 81 di dunia. Tambahan UN-WTO mengemukakan telah terjadi peningkatan jumlah wisatawan internasional yang berkunjung ke Indonesia tahun 2013 mencapai 8.044.462 orang atau mengalami peningkatan sebesar 5,16% dari tahun sebelumnya.

Mempertimbangkan kondisi tersebut sudah seharusnya pengembangan pembangunan sektor pariwisata dilaksanakan secara optimal dalam kontribusinya kepada lingkungan, sosial, ekonomi dan budaya, khususnya terhadap seluruh masyarakat di Indonesia supaya dapat merasakan manfaat dari pembangunan yang dilaksanakan di daerahnya. Salah satu daerah di Indonesia yang sedang dikembangkan kegiatan pariwisatanya adalah Provinsi Sumatera Barat.

Sumatera Barat sebagai salah satu destinasi pariwisata di Indonesia dan merupakan pusat pengembangan untuk wilayah barat Indonesia memerlukan strategi-strategi yang *holistik* dalam pengembangannya, sehingga mampu mewujudkan Propinsi Sumatera Barat sebagai destinasi yang kompetitif. Seluruh aktifitas dan kategori wisata pada dasarnya tidak bisa dilepaskan dari tiga hal yaitu: *what to see*, *what to do*, dan *what to buy*. Sumatera Barat memiliki keadaan dan kondisi geografi yang sangat indah serta ragam destinasi alam, budaya dan sejarah yang merupakan daya tarik bagi provinsi tersebut.

Destinasi wisata di Sumatera Barat meliputi objek wisata alam, budaya dan minat khusus tidak terlalu banyak memerlukan intervensi manusia untuk menjadikannya sebagai objek wisata seperti Ngarai Sianok di Bukittinggi, Danau Maninjau, Lembah Anai, Danau Singkarak, Resort Wisata Mandeh di Pesisir Selatan dan lain sebagainya. Selain memiliki alam yang indah, Propinsi Sumatera Barat juga memiliki tempat-tempat bersejarah, pusat-pusat budaya bernilai tinggi dan unik. Diantara situs-situs budaya itu adalah Lobang Jepang, Jam Gadang, Benteng Fort de Kock di Bukittinggi, Istana pewaris raja Pagaruyung di Batu Sangkar dan masih banyak objek wisata budaya lainnya yang menjadi daya tarik sebagai daerah tujuan wisata.

TABEL 1.1
JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN SUMATERA BARAT

Tahun	Jumlah Wisatawan	Pertumbuhan (%)
2011	4.785.868	-
2012	5.261.941	9,95
2013	5.855.600	11,28
2014	7.026.720	20,00

Sumber: <http://www.sumbarprov.go.id>

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wisatawan baik nusantara maupun asing yang datang berkunjung ke Sumatera Barat dalam empat tahun terakhir cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Meningkatnya kecenderungan masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata tentunya dapat berdampak positif bagi perkembangan sektor pariwisata di daerah-daerah yang ada di Provinsi Sumatera Barat. Salah satu daerah di Sumatera Barat yang tengah giat mengembangkan pariwisata adalah Kota Sawahlunto. Kota Sawahlunto merupakan kota yang berkembang dari aktivitas penambangan batubara sejak zaman Hindia Belanda dan merupakan tambang batubara tertua di Indonesia.

Kota Sawahlunto ini mulai mengalami masalah dalam pembangunan wilayah sejak berhentinya aktivitas penambangan karena habisnya cadangan tambang terbuka yang merupakan sumber daya penggerak perekonomian kota.

Sektor pertambangan dewasa ini bukan lagi sebagai penggerak ekonomi daerah tersebut, oleh karena itu pada tahun 2005 Pemerintah Kota mengambil langkah strategis dengan melakukan revitalisasi bangunan bekas tambang-tambang tua yang tersebar di berbagai kawasan yang ada di Kota Sawahlunto untuk dijadikan sebagai atraksi wisata. Upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah ternyata berdampak positif terhadap perekonomian wilayah yang bersangkutan akibat adanya peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke objek-objek wisata sejarah yang sebelumnya merupakan bekas bangunan pertambangan yang terbengkalai. Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Kota Sawahlunto tahun 2014, secara keseluruhan jumlah objek wisata yang ada di Kota Sawahlunto cukup beragam namun jenis wisata minat khusus merupakan yang paling banyak di Kota Sawahlunto. Tabel 1.2 dibawah ini menunjukkan objek dan jenis wisata yang ada di Kota Sawahlunto.

TABEL 1.2
DESTINASI WISATA DI KOTA SAWAHLUNTO
TAHUN 2014

No	Nama Destinasi Wisata	Tahun	
		2013	2014
1	Waterboom	13.8799	15.9646
2	Resort Kandi	245839	26.2502
3	Museum Gudang Ransum	14.634	14.102
4	Galeri Info Box	8.289	10.298
5	Museum Kereta Api	18.934	15.525
6	Kampung Wisata Rantih	3.587	3.628
7	Kereta Wisata Mak Itam	6.789	5.489
8	Bioskop 4 dimensi	2.9340	19.799
9	Puncak Polan	5.834	5.003
Jumlah		432.305	495.992

Sumber: Disbudpar Kota Sawahlunto, tahun 2015

Tabel 1.2 menunjukkan setiap tahunnya wisatawan yang datang ke Sawahlunto mengalami peningkatan dapat dilihat dari objek yang ada kota Sawahlunto, memprioritaskan dalam pengembangan wisata sejarah. Melihat potensi yang ada Kota Sawahlunto terus menjajaki pengakuan dunia internasional. Selain dalam proses pengajuan sebagai *Heritage City* ke UNESCO. Sesuai dengan visi pembangunan Kota sawahlunto yang ada dalam Peraturan Daerah (Perda) nomor 2 Tahun 2001 yaitu menjadi “**Kota Wisata Tambang yang Berbudaya**” pada Tahun 2020. Penetapan tahun 2020 merupakan target waktu pencapaian kota bertransformasi dari hanya sekedar kota pertambangan menjadi kota Wisata Tambang dan juga sebagai landasan motivasi bagi Pemerintah dan stakeholder dalam pembangunan kota ini kedepannya. Untuk mewujudkan visi Kota sebagai “Wisata Tambang yang BERBUDAYA” pemerintah mulai membenahi peninggalan-peninggalan yang ada dengan membuat peraturan dalam bentuk penyusunan dan penetapan Draft Perda Pelestarian Benda Cagar Budaya dengan Surat Keputusan (SK) Walikota Sawahlunto Nomor 109 tahun 2006 tanggal 23 Maret 2006, sebanyak 73 buah peninggalan budaya fisik di kota Sawahlunto sudah dilindungi dan disahkan sebagai Benda Cagar Budaya.

Museum Gudang Ransum adalah salah satu atraksi wisata *heritage* pertama yang dikembangkan oleh kota Sawahlunto. Museum ini merupakan bekas dapur umum para pekerja tambang batu bara dan pasien Rumah Sakit Sawahlunto yang ketika itu berjumlah ribuan. Gedung Museum sendiri dibangun pada 1918 sewaktu penjajahan Belanda. Gedung yang kaya akan nilai *historical* dan salah satu saksi bisu saksi sejarah dari perkembangan pertambangan batubara Kota Sawahlunto.

Latar belakang gedung yang sangat kaya akan sejarah menjadi satu alasan pemerintah merevitalisasi bekas kawasan perumahan para keturunan manusia rantai (pekerja paksa) menjadi sebuah atraksi wisata sejarah pertambangan yang sangat *iconik* menunjukkan kolonialisme Belanda pada jaman dahulu.

Surya Wiguna, 2015

PENGARUH PENYAMPAIAN PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG (SURVEI PADA PENGUNJUNG NUSANTARA MUSEUM GUDANG RANSUM KOTA SAWAHLUNTO)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Strategi yang dilakukan oleh Disparbud Kota Sawahlunto sebagai pengelola Museum Gudang Ransum dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan selama ini pihak pengelola telah melakukan perbaikan dan evaluasi dari aspek jasa yang ditawarkan (*product*), harga (*price*) yang relatif terjangkau maupun promosi (*promotion*) melalui *booklet*, *leaflet* dan internet. Penggunaan strategi *marketing mix* yang telah diterapkan tersebut dianggap sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari wisatawan untuk datang berkunjung tetap ada dalam setiap waktu. Walaupun demikian banyak diantara wisatawan yang datang dan memilih Museum Gudang Ransum masih didominasi oleh wisatawan yang kebetulan baru berkunjung dan menjadikan Museum Gudang Ransum sebagai pilihan bukan karena keunggulannya tetapi akibat tempat wisata lain seperti wisata lebih modern dan sudah penuh oleh pengunjung. Kondisi ini menjadi indikasi adanya masalah dari keputusan wisatawan untuk datang berkunjung dan menjadikan Museum Gudang Ransum sebagai pilihan utama.

TABEL 1.3
TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN MUSEUM GUDANG RANSUM

Tahun	Wisatawan		jumlah
	Nusantara	Asing	
2012	14.425	737	15.162
2013	14.088	810	14.898
2014	13490	612	14.102

Sumber: Disparbud Kota Sawahlunto, 2015

Dilihat dari tingkat kunjungan yang ada terlihat ada trend penurunan tingkat kunjungan ke Museum Gudang Ransum baik itu wisatawan nusantara dan wisatawan asing. Mulai dibukanya atraksi baru yang sejenis mungkin menjadi sebuah problematika tersendiri, ketika Museum yang menjadi pelopor mulai ditinggalkan konsumen karena persaingan dengan museum yang lainnya.

Mengatasi persoalan tersebut, pengelola dituntut untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif, dimana strategi pemasaran harus disesuaikan menurut kebutuhan pelanggannya dan yang tak kalah penting untuk meningkatkan jumlah pelanggan adalah memperhatikan unsur-unsur orang (*people*), proses (*process*), dan bukti fisik (*physical evidence*) yang menyertai pelayanan yang selama ini belum digarap secara optimal oleh pengelola.

Orang (*people*) dalam destinasi wisata khusus mempunyai peran penting dalam selama berlangsungnya proses penyampaian jasa dan dapat mempengaruhi

Surya Wiguna, 2015

PENGARUH PENYAMPAIAN PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG (SURVEI PADA PENGUNJUNG NUSANTARA MUSEUM GUDANG RANSUM KOTA SAWAHLUNTO)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

persepsi wisatawan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Kemampuan karyawan dalam memainkan penyampaian jasa akan mempengaruhi wisatawan yang datang. Menjadikan masyarakat lokal karyawan adalah inovasi yang dilakukan pengelola dan untuk mengurangi tingkat pengangguran masyarakat lokal ini pun diberdayakan sebagai saksi sejarah hidup dan *tour guide* oleh pengelola tetapi perhatian dan kepekaan karyawan belum sesuai dengan harapan wisatawan.

Bukti fisik (*physical evidence*) merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumen. Bukti fisik (*physical evidence*) pada Museum Gudang Ransum lebih ditujukan kepada penampilan fisik sarana seperti daya tarik bangunan, kelengkapan fasilitas dan jaminan keamanan. Hasil observasi dan wawancara awal dengan pengelola didapat informasi bahwa, aspek bukti fisik (*physical evidence*) dari Museum Gudang Ransum (sarana prasana fasilitas pendukung kondisi atau interior design bangunan termasuk tata letak, dan sarana lainnya) pada umumnya masih belum optimal. Bukti fisik sangat penting dalam membentuk *image* atau persepsi karena melalui bukti fisik ini wisatawan siap untuk mengidentifikasi dan membandingkan suatu destinasi dengan destinasi wisata lainnya sehingga dalam pengambilan keputusan berkunjung wisatawan tidak salah pilih. Pemerintah sebagai pengelola telah revitalisasi bangunan menjadi museum dan menjaga keaslian dan bentuk dari alat-alat masak yang dipakai dapur umum pada jaman kolonial. Tetapi keautentikan barang-barang bekas peninggalan Belanda ini tercoreng dengan adanya barang-barang yang berasal dari Kerajaan Negeri Sembilan sebagai bentuk kerjasama budaya Pemerintah Kota Sawahlunto dan Kerajaan Negeri Sembilan Malaysia.

Proses (*process*) dalam jasa diciptakan dan disampaikan pada pelanggan merupakan faktor utama dalam bauran pemasaran jasa, karena para wisatawan akan mempersepsikan sistem penyampaian jasa sebagai bagian dari jasa itu sendiri. Keberadaan pemandu yang tidak selalu berada didalam kawasan museum dan kemampuan berbahasa masyarakat lokal ketika memandu yang masih menggunakan bahasa lokal “Tangsi” dalam memberikan penjelasan pada

wisatawan menjadi penghambat wisatawan untuk lebih menikmati cerita sejarah Museum Gudang Ransum.

Keadaan orang (*people*), proses (*process*) dan bukti fisik (*physical evidence*) tersebut di atas sebenarnya mampu menarik minat wisatawan untuk datang ke Museum gudang ransum, tetapi jika melihat dari naik turunnya jumlah *wisatawan* maka harus diperlukan upaya-upaya yang berkesinambungan untuk mendongkrak jumlah wisatawan yang berkunjung ke Museum Gudang Ransum. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis perlu untuk melakukan penelitian tentang: **“Pengaruh *People*, *Physical Evidence* dan *Process* Terhadap Keputusan Berkunjung (Survei pada Pengunjung Museum Museum Gudang Ransum Kota Sawahlunto)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Perkembangan Kota Sawahlunto dengan industri pariwisatanya telah memberikan hasil yang signifikan terhadap perekonomian penduduk, Museum Gudang Ransum merupakan cikal bakal industri pariwisata Kota Sawahlunto yang mulai ditinggalkan karena dibangunnya museum-museum baru dengan tema sejenis yaitu dengan konsep pertambangan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran *people* (orang) sebagai pelaku penyampaian jasa di Museum Gudang Ransum Kota Sawahlunto?
2. Bagaimana gambaran mengenai *physical evidence* (bentuk fisik) dari Museum Gudang Ransum Kota Sawahlunto sebagai daya tarik wisata?
3. Bagaimana gambaran mengenai *process* (proses) dalam penyampaian jasa yang ditawarkan di Museum Gudang Ransum?
4. Bagaimana gambaran keputusan berkunjung wisatawan di Museum Gudang Ransum kota Sawahlunto?

5. Bagaimana pengaruh *people, physical evidence dan process* terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Gudang Ransum Kota Sawahlunto?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil kajian mengenai:

1. Gambaran *People* (orang) sebagai pelaku penyampaian jasa di Museum Gudang Ransum
2. Gambaran mengenai *physical evidence* (bentuk fisik) dari Museum Gudang Ransum Kota Sawahlunto sebagai daya tarik wisata
3. Gambaran mengenai *process* (proses) dalam penyampaian jasa yang ditawarkan di Museum Gudang Ransum Kota Sawahlunto
4. Gambaran keputusan berkunjung wisatawan di Museum Gudang Ransum Kota Sawahlunto
5. Seberapa besar pengaruh *people, physical evidence dan process* terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Gudang Ransum Kota Sawahlunto

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan konseptual bagi pengembangan ilmu dan penelitian dalam bidang disiplin ilmu Manajemen Pemasaran Pariwisata khususnya mengenai *people, physical evidence dan process* dalam pemasaran jasa dan keputusan berkunjung wisatawan, sehingga dapat memberikan masukan bagi peneliti dalam mengembangkan wawasan Manajemen Pemasaran Destinasi.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak pengelola objek Museum Gudang Ransum Kota Sawahlunto untuk dapat lebih mengetahui program mana yang dapat memberikan keuntungan lebih banyak terutama dalam hal pengembangan dan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, sehingga dapat menjadikan bahan informasi agar nantinya dapat lebih dikembangkan lagi kearah yang lebih baik bagi pengembangan wisata heritage di Kota Sawahlunto.