

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perindustrian pariwisata pada saat ini merupakan salah satu sektor yang dapat meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak potensi pariwisata yang unggul dan berkembang, sehingga sektor pariwisata di Indonesia saat ini dijadikan salah satu andalan sebagai penghasil devisa. Potensi pariwisata di Indonesia membentang dari Provinsi Nangroe Aceh Darussalam sampai Provinsi Papua dengan segala keanekaragaman objek pariwisata, yang disertai dengan berbagai atraksi seni dan budaya dan ketersediaan sarana dan prasarana sebagai pendukung pariwisata, sehingga berbagai potensi pariwisata tersebut dapat memberikan peluang kepada Indonesia untuk menempati urutan pertama sebagai negara dengan tingkat perkembangan pariwisata yang signifikan.

Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia selama tahun 2017 mencapai 14.039.799 juta. Angka ini mengalami kenaikan sebesar 21,88% dibandingkan periode yang sama tahun 2016 sebesar 11.519.275 juta kunjungan. Pada bulan Desember 2017 saja, jumlah kunjungan wisman ke Indonesia sebanyak 1.147.031 juta atau naik 3,03% dari sekitar 1.113.328 kunjungan pada Desember 2016. Sedangkan jika dibandingkan Januari 2017 tercatat naik 36,06 %. (www.kemenpar.go.id diakses pada 13 Maret 2018)

Kegiatan Pariwisata telah diandalkan sebagai sektor yang potensial untuk pembangunan Jawa Barat yang berpotensi untuk mendatangkan para wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Wisatawan tersebut sangat tertarik untuk mengunjungi objek daya tarik wisata yang ada di Jawa Barat karena objek tersebut memiliki kualitas dan daya tarik yang tinggi. Para wisatawan juga tertarik dengan beragam kebudayaan yang dimiliki seperti: bahasa, sastra, aksara daerah, kesenian, kepurbakalaan, sejarahan, nilai tradisional dan keberadaan museum tentunya sangat diandalkan untuk menarik para wisatawan.

Disamping ketertarikan tersebut, kebudayaan dan pariwisata Jawa Barat masih menghadapi sejumlah permasalahan dalam perkembangannya,

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

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

permasalahan tersebut muncul dari kelemahan interen seperti kurang siapnya pelaksanaan otonomi daerah dan antisipasi terhadap arus globalisasi di segala bidang kehidupan. Bahasa, aksara dan sastra daerah semakin terlupakan, nilai-nilai tradisi mulai terkikis oleh arus globalisasi, kesejarahan, kepurbakalaan dan permuseuman kurang terperhatikan, sehingga banyak yang mengalami kerusakan atau kepunahan.

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 jenis benda dan temanya masing-masing sehingga museum di Kota Bandung terdiri dari museum umum dan museum khusus. Data berikut menunjukkan daftar nama-nama museum yang berada di Kota Bandung:

TABEL 1.1
DAFTAR NAMA-NAMA MUSEUM DI KOTA BANDUNG
TAHUN 2018

No.	Nama Destinasi	Alamat
1.	Sri Baduga	Jl. BKR No. 185 Bandung
2.	Geologi	Jl. Diponegoro No. 57 Bandung
3.	Virajati	Jl. Gatot Subroto Sesko AD Bandung
4.	Konferensi Asia Afrika	Jl. Asia Afrika No. 5 Bandung
5.	Barli	Jl. Prof. Ir. Sutami No. 91 Bandung
6.	Wira Yuda Batara	Jl. Setiabudhi No. 229 Bandung
7.	Mandala Wangsit Siliwangi	Jl. Lembong No. 38 Bandung

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Barat, 2018

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

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

Tabel 1.1 menunjukan 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.

Salah satu museum di Kota Bandung yang dikunjungi wisatawan adalah Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Museum Mandala Wangsit Siliwangi memiliki berbagai koleksi benda yang digunakan oleh pasukan Kodam Siliwangi, mulai dari senjata primitif seperti tombak, panah, keris, kujang, dan bom molotov, sampai dengan senjata modern seperti panser rel, meriam, dan kendaraan lapis baja. Museum ini juga memamerkan koleksinya secara *out door*, seperti berbagai peralatan perang yang diantaranya *tank*, *panser*, dan *canon* serta ambulans yang dipakai sejak jaman penjajahan. Jalan peristiwa tata pameran Museum Mandala Wangsit Siliwangi terdiri dari peristiwan Palagan Bandung, Perang Kemerdekaan, dan Perang Pasca Kemerdekaan yang disertai dengan keterangannya. Salah satu hal yang menarik dari Museum Mandala Wangsit Siliwangi yaitu berbagai koleksi benda beserta sejarahnya. Jumlah pengunjung yang datang ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya, tetapi terjadi penurunan drastis pada tahun 2016 dan 2017 seperti yang tersaji pada Tabel 1.2 :

TABEL 1.2
PERBANDINGAN TINGKAT KUNJUNGAN PENGUNJUNG
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI TAHUN 2014-2017

	Tahun			
	2014	2015	2016	2017
TK	97	398	643	196
SD	6.020	7.862	4.686	4.905
SMP	4.178	7.006	4.172	3.233
SMA	2.955	4.756	2.280	715
Mahasiswa	661	1.619	591	599
Umum	608	986	1.513	812
PNS	190	311	233	266
TNI	79	17	348	1.235
Wisman	79	46	67	65
Jumlah	14.867	23.001	14.533	12.026

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

Sumber : Pengelola Museum Mandala Wangsit Siliwangi, 2018

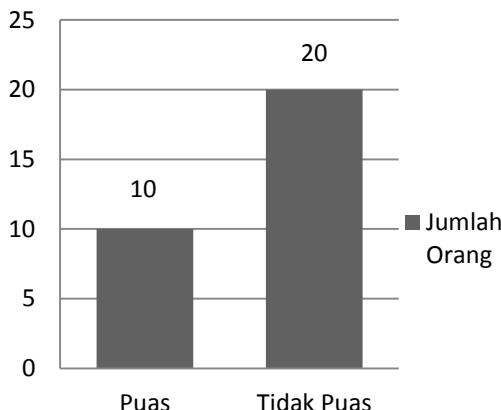
Tabel 1.2 menjelaskan jumlah pengunjung yang berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi mengalami kenaikan yang signifikan pada tahun 2015 dengan kenaikan yang sangat besar sedangkan pada tahun 2016, jumlah pengunjung tidak mengalami peningkatan yang signifikan seperti tahun sebelumnya, begitu juga pada tahun 2017 penurunan jumlah pengunjung yang lumayan drastis. Pada tahun 2015 jumlah pengunjung yang berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi mengalami peningkatan dengan jumlah yang begitu besar, dan ini terjadi karena banyak pengunjung yang mengisi liburan panjangnya dengan berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi, dan mereka didominasi oleh siswa. Menurunnya tingkat kunjungan ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi dapat disebabkan oleh banyak hal, salah satunya adalah kurang puasnya pengunjung atau tidak puasnya pengunjung dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Museum Mandala Wangsit Siliwangi dan juga disebabkan oleh bertambahnya daya tarik wisata lainnya yang lebih menarik dan diminati wisatawan. Masalah yang terjadi tentunya harus segera dicarikan penyelesaiannya. Karena dampak yang timbul dari rendahnya tingkat berkunjung wisatawan akan berdampak buruk pada semakin menurunnya jumlah kunjungan pengunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi dan semakin menurunnya tingkat kepercayaan pengunjung terhadap kualitas produk yang ditawarkan oleh Museum Mandala Wangsit Siliwangi yang tentunya apabila dibiarkan akan menimbulkan kerugian baik secara ekonomi maupun citra destinasi yang memburuk. *Satisfaction* atau kepuasan adalah tanggapan atau evaluasi seseorang atau konsumen terhadap hasil perbandingan kinerja produk pelayanan dengan harapan. Oleh karena itu, dilakukan pra penelitian guna mengetahui bagaimana kepuasan pengunjung Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

Pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pada tanggal 19 April 2018. Pra penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada 30 pengunjung yang tergolong pada wisnu. Dari hasil pratenitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil seperti terlihat pada Gambar 1.1 berikut ini.

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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



Sumber: Hasil pengolahan data, 2018

GAMBAR 1.1
HASIL PRA PENELITIAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

Berdasarkan Gambar 1.1 terlihat bahwa 10 responden atau 32% responden yang mengisi kuesioner pra penelitian menyatakan bahwa mereka puas akan Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Sedangkan 20 responden atau 68% responden menyatakan bahwa mereka tidak puas akan Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Adapun ketidakpuasan tersebut timbul akibat beberapa faktor. Salah satu faktor penyebab ketidakpuasan adalah kurangnya perawatan interior Museum Mandala Wangsit Siliwangi dan kurangnya promosi terhadap museum tersebut serta sedikit sulit ditemukannya letak atau lokasi museum tersebut dikarenakan lokasinya terletak didalam bangunan kantor Bintaldam III Bandung. Cukup sulitnya lokasi museum dari pengelihatan wisatawan dan juga kondisi bangunan yang kurang diperhatikan menjadi faktor yang cukup mempengaruhi pengunjung untuk menjadi tidak puas akan Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

***PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI***

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

Berdasarkan wawancara penulis dengan salah satu pengelola Museum Mandala Wangsit Siliwangi, dipaparkan bahwa salah satu cara pengelola untuk memberikan kepuasan bagi pengunjungnya adalah meningkatkan kenyamanan interior dan pelayanan bagi pengunjung, melaksanakan pameran *outdoor* setiap setahun sekali atau jika ada acara tertentu serta melakukan kerjasama dengan pihak pemerintah dan swasta dalam menarik pengunjung yang lebih banyak dan waktu museum tersebut menerima dan melayani pengunjung ditambah menjadi setiap hari dari yang sebelumnya hanya menerima dan melayani pengunjung setiap hari Senin sampai Jumat.

Strategi yang dimiliki Museum Mandala Wangsit Siliwangi sebenarnya sudah cukup efektif jika dilihat dari tingkat kunjungan yang relatif tinggi walaupun mengalami penurunan. Namun pada tingkat kepuasan, lebih dari 50% partisipan yang sudah berkunjung merasa tidak puas, hal ini disebabkan karena beberapa fasilitas dan pelayanan yang kurang di Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Choi dan Kim (2013) menyebutkan *“Perceived quality indirectly influences consumer satisfaction through value perception or that quality perception directly influences consumer satisfaction.”* Artinya bahwa persepsi kualitas (*Perceived Quality*) secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan pengunjung (*Consumer Satisfaction*) melalui persepsi nilai atau bahwa persepsi kualitas tersebut secara langsung mempengaruhi kepuasan pengunjung (*Consumer Satisfaction*). *Perceived Quality* dianggap penting karena ketika seorang konsumen memilih produk atau jasa yang akan digunakan, mereka akan melihat kualitas dari produk mana yang cocok dengan kualitas yang mereka harapkan. Orang akan bersikap rasional sesuai dengan kualitas yang menurut mereka akan bisa memenuhi kebutuhan mereka. Maka perlu adanya peningkatan kualitas yang dirasakan (*Perceived Quality*) oleh pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi guna meningkatkan kembali kepuasan pengunjung yang datang.

Perceived Quality menurut Keller (2013:187) *Perceived Quality* adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas secara keseluruhan atau keunggulan suatu produk atau jasa dibandingkan dengan produk atau jasa lain dan dalam kaitannya dengan tujuan yang diharapkan. Harapan konsumen akan semakin meningkat seiring dengan perbaikan produk secara terus menerus selama bertahun tahun. Sedangkan menurut Zeithaml (2013) *Perceived*

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

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

Quality didefinisikan sebagai penilaian (persepsi) konsumen terhadap keunggulan suatu produk secara keseluruhan. Lalu menurut Radder dan Han (2013:1267) menyebutkan terdapat empat dimensi *Perceived Quality* yaitu *Service Interaction, Service Evidence, Product Functionality* dan *Product Enrichment*. Kemudian dijadikan dimensi oleh penulis karena sesuai dengan implementasi dan fenomena yang terjadi di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

Kepuasan menurut Oliver dalam Zeithaml et, al (2013:80) menyatakan bahwa “*Satisfaction is the consumer's fulfillment response. It is a judgment that a product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment*”. Sedangkan menurut Espejel et, al dalam Setiawan (2012:20) Kepuasan adalah sebuah respon konsumen baik secara emosional maupun bersifat kognitif. Kemudian dijadikan *dependent variable* oleh penulis karena sesuai dengan implementasi dan fenomena yang terjadi di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

Museum Mandala Wangsit Siliwangi memiliki tujuan yaitu memupuk kesadaran bersejarah agar generasi penerus lebih menghargai sejarah perjuangan bangsa Indonesia khususnya Jawa Barat. Museum Mandala Wangsit Siliwangi memiliki benda koleksi bersejarah yang patut dipelajari, pengelola Museum Mandala Wangsit Siliwangi mengajak para wisatawan untuk mengenal peninggalan sejarah di masa peperangan beberapa tahun yang lalu dengan memandu para wisatawan tersebut. Contohnya wisatawan akan diajak melihat dan mempelajari benda koleksi bersejarah yang ada sejak peristiwa-peristiwa yang terjadi di Jawa Barat dan khususnya Kota Bandung seperti masa Penjajahan colonial Belanda dan Jepang, Palagan Bandung, masa detik-detik Proklamasi, masa Perang Kemerdekaan, Penumpasan DI/TII Jawa Barat, Masa Setelah Kemerdekaan. Museum Mandala Wangsit Siliwangi menerapkan program untuk rombongan lembaga sekolah untuk menonton film dokumenter yang sudah disediakan sebelum memasuki bangunan museum dan memberikan LKS serta brosur kepada para siswa untuk diisi pada saat memasuki bangunan museum.

Berdasarkan pernyataan diatas menjelaskan gambaran *Perceived Quality* bahwa dengan fasilitas, pelayanan serta program-program yang

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

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

diberikan pengelola Museum Mandala Wangsit Siliwangi seperti benda koleksi museum, pelayanan pemandu museum, fasilitas pendukung, film dokumenter dan brosur tersebut pengunjung bisa merasakan kepuasan melalui produk dan layanan jasa tersebut.

Berdasarkan hal-hal yang telah diungkap sebelumnya maka masih menjadi pertanyaan mengenai apakah *Perceived Quality* akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Maka dari itu peneliti perlu melakukan suatu penelitian mengenai “**Pengaruh *Perceived Quality* Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran *Perceived Quality* di Museum Mandala Wangsit Siliwangi?
2. Bagaimana Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi?
3. Bagaimana pengaruh *Perceived Quality* terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka berikut tujuan penelitian ini:

1. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran *Perceived Quality* di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
2. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
3. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh *Perceived Quality* terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini terdiri dari kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Dalam hal ini kegunaan teoritis dipengaruhi oleh teori lama maupun modifikasi, sedangkan kegunaan praktis berkaitan dengan kegunaan untuk perusahaan. Kegunaan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

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

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari hasil penelitian ini dapat diharapkan yaitu mengembangkan dan memperluas ilmu pemasaran pariwisata pada umumnya dan khususnya pada destinasi pariwisata dengan mengkaji serta pengetahuan mengenai peranan penting pengaruh *Perceived Quality* terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

1.4.2 Kegunaan Empiris

Kegunaan empiris dari hasil penelitian ini dapat diharapkan memberikan masukan bagi pihak Museum Mandala Wangsit Siliwangi dalam meningkatkan Kepuasan Pengunjung melalui implementasi *Perceived Quality*. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi strategi pemasaran bagi pihak Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Dan penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman yang bermanfaat di bidang pemasaran destinasi.