

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu aspek penting dalam memajukan ekonomi daerah, khususnya DKI Jakarta. Kota ini memiliki beragam tema produk pariwisata yang salah satunya adalah wisata sejarah. Dalam hal ini, Museum Bahari pun otomatis menjadi salah satu produk dari wisata sejarah yang ada di DKI Jakarta.

Museum Bahari didirikan oleh VOC secara bertahap pada tahun 1652-1774 yang diperuntukan untuk memilah, mengepak, dan menyimpan rempah-rempah hasil jajahan dan perdagangan bagi sekutu. Bangunan ini begitu penting karena merupakan salah satu pusat perniagaan yang dilalui kapal-kapal besar dan kecil yang hilir-mudik mengangkut rempah-rempah yang akan diekspor ke Eropa dan beberapa negara lain di belahan dunia. Hingga akhirnya Jepang mengambil alih kekuasaan dari pemerintah Belanda, Museum Bahari tetap diperuntukan sebagai gudang logistik.

Pascakemerdekaan, bangunan ini diambil alih oleh PLN dan PTT (*Post Telkom and Telegram*) untuk digunakan sebagai gudang penyimpanan. Hingga pada tahun 1972, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengambil alih kepemilikan bangunan tersebut sekaligus menetakannya sebagai bangunan bersejarah.

Setelah dilakukan pemugaran pada tahun 1976, Ali Sadikin selaku Gubernur DKI Jakarta saat itu menetapkan bangunan tersebut sebagai museum pada tahun 1977. Dengan pengadaan koleksi benda museum berupa perahu era VOC, perahu tradisional dari berbagai bentuk, gaya, dan dekorasi serta miniatur kapal modern dengan berbagai model dengan peralatan penunjang transportasi laut lainnya berupa instrumen navigasi, jangkar, teropong, model mercusuar, dan Meriam.

Museum tersebut juga memiliki koleksi miniatur biota laut berupa data jenis ikan dan sebarannya di wilayah perairan Indonesia serta berbagai peralatan untuk menangkap ikan bagi nelayan Nusantara.

Pada awal diresmikan, Museum Bahari masih belum cukup populer. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya minat masyarakat yang ingin mengetahui lebih jauh tentang kebaharian sejak zaman nenek moyang Nusantara, juga karisma yang dimiliki oleh Museum Bahari tidak sekuat kompetitor utamanya yaitu Taman Impian Jaya Ancol yang peresmianya berdekatan dengan Museum Bahari.

Hingga saat ini, Museum Bahari memiliki 126 koleksi benda yang berkaitan dengan sejarah kemaritiman Indonesia berupa perahu niaga tradisional yang dipamerkan dalam bentuk miniatur maupun dalam bentuk asli serta foto-foto biota laut yang ada di wilayah perairan Nusantara. Dengan banyaknya jumlah koleksi tersebut, seharusnya pihak museum dapat mendatangkan banyak wisatawan Nusantara karena museum tersebut merupakan satu-satunya museum kemaritiman yang ada di Indonesia. Namun, data kunjungan berkata sebaliknya. Berikut merupakan grafik jumlah kunjungan wisatawan Nusantara di Museum Bahari.

Sumber : [data.jakarta.go.id](http://data.jakarta.go.id)



Grafik 1 : Data Kunjungan Wisatawan Nusantara di Museum Bahari

Pada tahun 2017-2019, minat wisatawan yang berkunjung ke Museum Bahari langsung turun menukik (Republika, 2019). Hal tersebut sangat disayangkan karena pada tahun 2017 pemerintah DKI Jakarta telah merevitalisasi dan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan agar dapat menarik wisatawan. Peneliti juga menemukan bahwa sebagian ruang pameran serta fasilitas penunjang wisatawan seperti toilet dan tempat ibadah telah direnovasi dan ditingkatkan kualitas produk serta pelayanannya seperti peremajaan dan perawatan barang koleksi secara berkala dan menerapkan protokol kesehatan yang ramah dengan wisatawan.

Hingga tahun 2020, grafik jumlah kunjungan wisatawan cenderung tidak beranjak naik, bahkan menukik lebih tajam. Terdapat total pengunjung wisatawan Nusantara sebanyak 654 pengunjung per tahun. Di luar faktor keberadaan pandemi Covid-19, hal ini

sangat disayangkan mengingat Museum Bahari adalah satu-satunya museum kelautan bangsa Indonesia dari Sabang hingga Merauke.

Dalam hal ini dibutuhkan sebuah penelitian tentang kepuasan wisatawan untuk mengukur kemampuan suatu objek daya tarik wisata dalam memenuhi kebutuhan wisatawannya. Karena, kepuasan wisatawan dapat menciptakan dasar yang baik bagi kedatangan ulang serta terciptanya loyalitas wisatawan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan destinasi (Sangaji dan Sopiah, 2013:182). Kepuasan wisatawan juga bisa berfungsi sebagai alat evaluasi serta tolok ukur keberlangsungan suatu destinasi wisata dalam mengembangkan dan menyusun strategi yang tepat. Kepuasan itu sendiri adalah perasaan seseorang senang atau kecewa atas hasil dari membandingkan kinerja produk yang didapatkan dengan harapan yang dirasakan (Kotler dan Keller, 2012:128).

Kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan (Widyoyo Putro, 2014). Dua faktor ini saling berkait dan sulit dipisahkan. Seiring perkembangan zaman, kepuasan wisatawan juga selalu berubah – ubah. Biasanya dipengaruhi oleh apa yang sedang terjadi pada masa itu seperti hal baik maupun buruk. Maka dari itu peneliti sangat ingin mencari tahu letak kekurangan dari Museum Bahari secara objektif melalui penelitian dengan judul *Kepuasan Wisatawan Nusantara Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Museum Bahari DKI Jakarta*.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas produk di Museum Bahari DKI Jakarta?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Museum Bahari DKI Jakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Formal**

Tujuan formal dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk memenuhi kompetensi peneliti sebagai mahasiswa Diploma – IV yang berperan sebagai *problem solver* khususnya dalam kepariwisataan bidang pemasaran destinasi pariwisata dan sebagai proyek akhir untuk memenuhi syarat kelulusan sarjana terapan pariwisata.

## **2. Tujuan Operasional**

Tujuan operasional penelitian ini untuk mengukur kemampuan kualitas produk dan kualitas pelayanan di Museum Bahari DKI Jakarta agar penelitian ini dapat menjadi sebuah pedoman bagi pengelola Museum Bahari untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

## **D. Keterbatasan Penelitian**

Pandemi Covid-19 yang masih melanda, kebijakan pemerintah yaitu PPKM serta jumlah kunjungan yang tidak pasti mengharuskan peneliti untuk mencari data secara *hybrid*.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman atau media informasi untuk pengelola Museum Bahari DKI Jakarta.

### **2. Manfaat Akademis**

Penelitian ini dapat berguna untuk menambah referensi akademik khususnya dalam hal studi kepuasan wisatawan sebuah museum dalam kajian utama kepuasan wisatawan.