

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara umum, pariwisata adalah perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga kepuasannya terpenuhi (Prayogo, 2018). Dari definisi tersebut juga diperkuat oleh Yoeti (2008) yang mengatakan kegiatan pariwisata adalah perilaku manusia yang dilakukan dengan upaya untuk mendapatkan pelayanan selaku bergantian dan mendapatkan suatu kepuasan. Sucipto dan Limbeng (2017) juga menyatakan wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh sebagian atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Saat melakukan perjalanan wisata, tidak sedikit yang mengunjungi tempat-tempat bersejarah dan budaya setempat. Salah satu tempat yang menyimpan barang-barang bersejarah adalah museum. Terdapat beberapa jenis museum yang dapat ditemui seperti museum umum, museum pendidikan, museum arkeologi, museum seni, museum sejarah, museum etnografi, museum sejarah alam, museum sains, museum geologi, museum industri, dan museum militer (Ambrose dan Paine, 2006). Museum Pendidikan sendiri memiliki definisi yaitu museum yang menyimpan benda koleksi yang bersifat khusus, karena hanya terkait dengan masalah

pendidikan baik masa lalu, masa kini, dan masa yang akan datang. Museum Pendidikan berfungsi sebagai tempat mengkoleksi, mengkonservasi, riset, komunikasi, dan pameran benda nyata dalam bidang pendidikan yang bernilai dan berharga kepada masyarakat, dibangun untuk kepentingan studi, pendidikan, dan rekreasi Pendidikan.

Berdasarkan sejumlah teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengunjung yang berwisata ke museum bermaksud untuk mendapatkan kepuasan atas pelayanan baik di museum. Salah satu faktor kepuasan pengunjung adalah melalui kualitas yang didapat, hal ini diperkuat oleh Lovelock dan Wirtz (2011:74) yang mengatakan kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan dan kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik di museum akan berdampak kepada kepuasan pengunjung museum.

Menurut data dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2020), saat ini Indonesia memiliki 439 museum. Sedangkan di Jawa Timur merupakan penyumbang jumlah museum terbanyak dengan angka 63, disusul Jawa Tengah dengan 62 museum, DKI Jakarta dengan 61 museum, dan Jawa Barat dengan 41 museum. Salah satunya adalah Museum Pendidikan Surabaya yang diresmikan oleh Walikota Surabaya Tri Rismaharini pada 25 November 2019. Saat ini museum tersebut terbilang baru karena masih berumur 3 tahun setelah diresmikan. Namun dalam dua tahun terakhir, jumlah pengunjung mengalami penurunan sebesar 68,17 %.

TABEL 1
DATA JUMLAH PENGUNJUNG

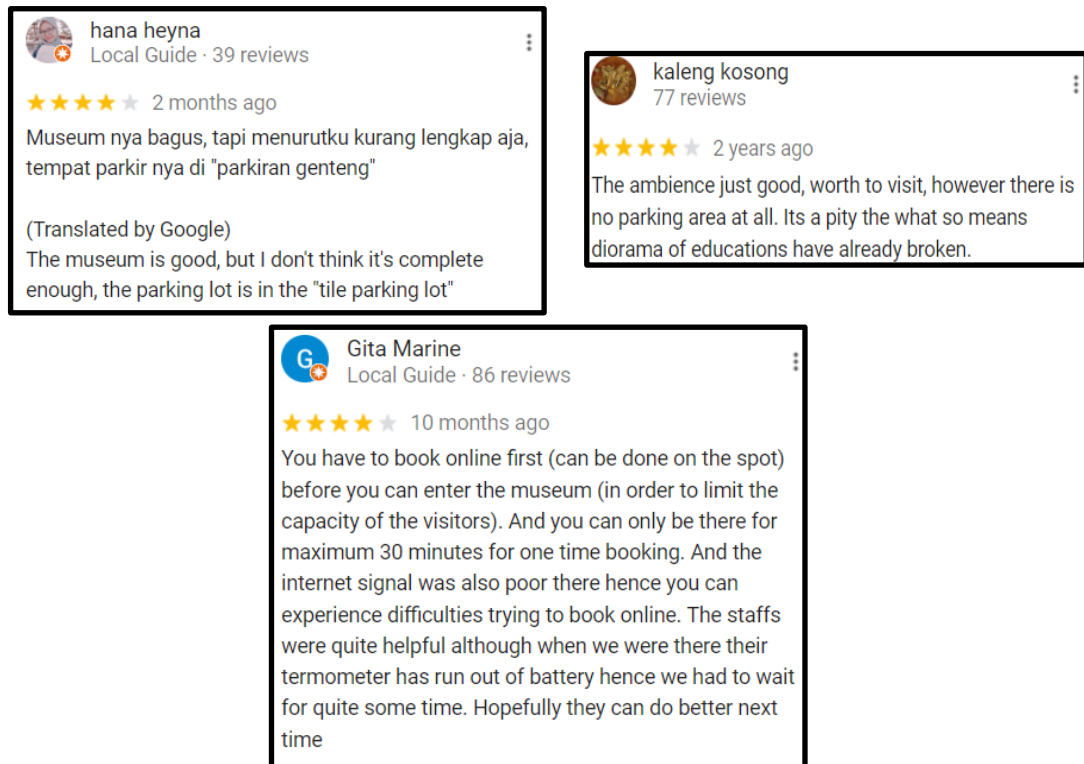
Bulan												Total
Jumlah Pengunjung												
2020												
JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES	
7,938	7,566	4,075	-	-	-	-	-	-	-	-	16	19,595
2021												
JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES	
-	21	21	184	776	1,208	-	-	355	336	856	2,124	6,236
2022												
JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES	
1,592	1,541	2,085										5,218

Sumber : Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga Serta Pariwisata
Surabaya, 2022

Penurunan jumlah pengunjung tersebut disebabkan berbagai macam faktor, mulai dari Covid-19 hingga kualitas pelayanan. Seperti yang terlihat dalam *review* yang diberikan oleh pengunjung Museum Pendidikan Surabaya di situs *Google Maps* yang diambil penulis di bulan Maret 2022, mereka menuturkan bahwa terdapat kurangnya kualitas pelayanan seperti minimnya jumlah koleksi museum, minimnya jumlah pemandu museum hingga kesigapan staf museum.

GAMBAR 1

REVIEW PENGUNJUNG MUSEUM PENDIDIKAN SURABAYA



Sumber : *Google Maps* Maret 2022

Dalam melakukan wawancara *pra-survey* pada bulan Maret 2022, terdapat juga salah satu pengunjung dengan inisial DA yang menuturkan kurangnya kualitas pelayanan di Museum Pendidikan Surabaya. Beliau mengatakan bahwa sebenarnya museumnya menarik, tetapi di saat *peak time* pemandu tidak bisa bekerja secara maksimal kepada pengunjung dikarenakan yang hanya berjumlah satu orang saja. Sehingga tidak leluasa jika ingin bertanya – tanya. Lalu beliau mempunyai teman yang menggunakan kursi roda, tetapi mengalami kesulitan naik ke pintu masuk dikarenakan jarak yang tinggi antara tanah. Kemudian terdapat juga salah satu pengunjung berinisial RA yang mengatakan bahwa koleksi yang ada di

museum tidaklah banyak dan mengeluhkan makanan dan minuman yang tidak menarik untuk di konsumsi.

Selain itu menurut Isnaini (2019) Kualitas pelayanan di museum menjadi hal penting yang perlu diperhatikan untuk menambah kepuasan pengunjung dan memberikan daya tarik tersendiri untuk kunjungan kembali ke museum. Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan diatas penulis ingin mendalami bagaimana kualitas pelayanan pada museum tersebut. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dari museum melalui teori pengukuran dari Frochot dan Hughes tahun 2000 tentang HISTOQUAL (*History Quality*) yang berisikan lima dimensi pengukuran yaitu, bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), komunikasi (*communication*), dan barang habis pakai (*consumables*). Hasil penelitian tersebut berupa rekomendasi deskriptif kepada pengelola museum. Mengacu pada latar belakang masalah di atas, penulis memutuskan judul adalah “Kualitas Pelayanan di Museum Pendidikan Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang yang telah dijabarkan oleh penulis, didapati rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Museum Pendidikan Surabaya, adapun identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) di Museum Pendidikan Surabaya ?

2. Bagaimanakah dimensi *Empathy* (Empati) di Museum Pendidikan Surabaya ?
3. Bagaimanakah dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) di Museum Pendidikan Surabaya ?
4. Bagaimanakah dimensi *Communication* (Komunikasi) di Museum Pendidikan Surabaya ?
5. Bagaimanakah dimensi *Consumable* (Barang Habis Pakai) di Museum Pendidikan Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal penelitian ini adalah salah satu persyaratan akademik Program Diploma IV (empat), semester 8 (delapan), Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Jurusan Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kualitas pelayanan melalui kelima pertanyaan dalam dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Empathy* (Empati), *Communication* (Komunikasi), dan *Consumables* (Barang Habis Pakai) di Museum Pendidikan Surabaya

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini menjadi bahan data dan wawasan untuk dilakukan penelitian berikutnya dalam bidang pariwisata yang berfokus pada penelitian pelayanan museum.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, seperti :

- a. Bagi penulis penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan menemukan latar belakang masalah, analisis masalah, dan memberikan rekomendasi yang tepat kepada pengelola museum mengenai kualitas museum berdasarkan penelitian yang dilakukan
- b. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari museum untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pada pengunjung