

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Daya Tarik Wisata merupakan seluruh hal dimana hal tersebut unik, indah serta bernilai didalamnya dari kekayaan alam, budaya serta hasil buatan manusia yang beragam sebagai capaian yang diinginkan oleh wisatawan dalam kunjungannya. (Peraturan Pemerintah, No. 50, 2011).

Potensi pariwisata berbasis sejarah budaya termasuk aset yang berpotensi untuk dikembangkan oleh setiap daerah, dimana dapat meningkatkan pendapatan daerah serta berkaitan dengan pengembangan ekonomi. Setiap daerah memiliki keunikan atau ciri khasnya masing-masing. Daerah yang mampu mengembangkan wisata sejarah budaya akan mendapatkan manfaat dari kepariwisataan. (Adi dan Supatro, 2017). Kota Palembang merupakan daerah yang berpotensi untuk mengembangkan *cultural tourism*. Berdasarkan survei lapangan yang terdapat didalam Laporan RIPPAPROV Sumatera Selatan (2015-2025), ada 36 daya tarik wisata di Kota Palembang dengan jenis sejarah serta budaya. Berbeda dengan Dinas Pariwisata Kota Palembang didalam RENSTRA (2018-2023) terdapat 42 Wisata Sejarah dan Budaya. Dilansir dari liputan6.com pada tahun 2015, Palembang resmi dinobatkan sebagai Kota Pusaka.. Penobatan dilakukan pada tanggal 25 Mei 2015 di Bau-Bau Kabupaten Buton, Sulawesi Tenggara.

Daya Tarik Wisata Budaya adalah Daya Tarik Wisata berupa hasil ciptaan yang diolah, karsa serta rasa manusia sebagai makhluk budaya. Terdapat dua kategori jenis daya tarik wisata budaya yakni berupa serta tidak berupa. Cagar budaya,

Perkampungan tradisional dengan adat dan tradisi budaya masyarakat yang khas, dan Museum termasuk kategori daya tarik wisata budaya (Peraturan Pemerintah No.50, 2011). Dari data RENSTRA Dinas Pariwisata Kota Palembang (2018-2023), terdapat 14 destinasi wisata unggulan yang terdiri dari Al Quran Al Akbar, Bukit Siguntang, Kawasan BKB dan sekitarnya, Kampung Kapitan, Jakabaring Sport City (JSC), Kampung Al-Munawar, Pulau Kemaro, Taman Makan dan Monkey Forest Bagus Kuning Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya (TPKS), Museum Sultan Mahmud Badaruddin II, Kawah Tekurep, Museum Balaputra Dewa, Pedestrian Soedirman, dan Lorong Basah *Night Culinary*.

Museum Sultan Mahmud Badaruddin II ialah museum yang menjadi destinasi wisata budaya unggulan bagi Palembang yang berdiri diatas bangunan Benteng Koto Lama atau Kuto Tengkuokato Kuto Batu. Benteng tersebut habis terbakar oleh Belanda yang akhirnya dijadikan tempat tinggal Residen Belanda yang sekarang menjadi Museum. Nama museum ini diberikan dengan maksud untuk mengingat dan menghargai kerja keras Sultan Mahmud Badaruddin II kepada Kota Palembang. Sebelumnya, bangunan ini difungsikan sebagai bermacam keperluan, termasuk pada masa Jepang (1942-19945) digunakan untuk pos tentara Jepang lalu sesudah proklamasi dipakai sebagai Teritorium II Kodam Sriwijaya, yang berikutnya Resimen Induk IV Sriwijaya menempati, setelah itu pengelolaannya berpindah ke Pemerintah Kota Palembang, dan sesudahnya dijadikan museum. Museum ini memiliki koleksi berjumlah 368 buah dimana terdiri dari etnografi, keramik, biologi, arkeologi, senirupa, dan numismatik. (Direktori Museum Indonesia, 2012)

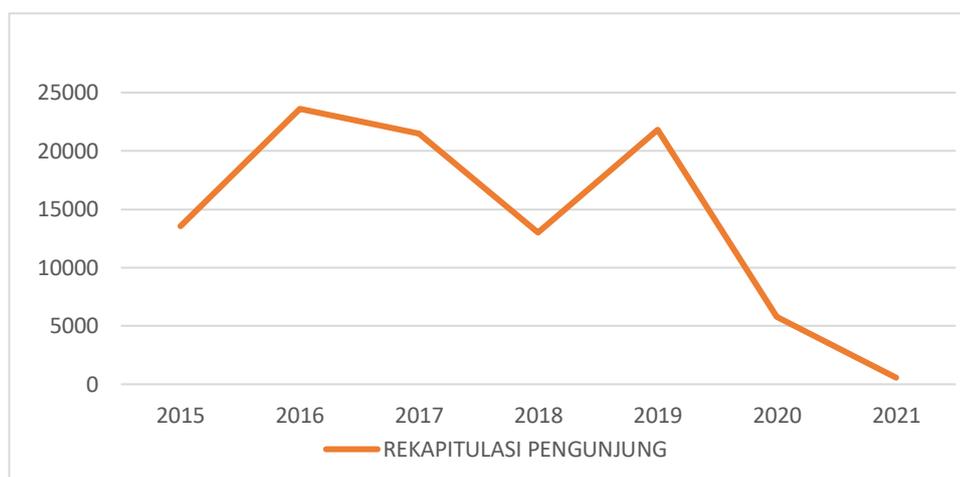
Walaupun Kota Palembang memiliki potensi dalam wisata sejarah serta budayanya, namun wisatawan yang berkunjung memiliki minat yang rendah dalam keinginannya berwisata sejarah dan budaya di Kota Palembang. Wisatawan lebih tertarik dan gemar mengunjungi mal (*shopping center*) daripada belajar dan memperoleh informasi sejarah serta ilmu pengetahuannya. Dilansir dalam travel.kompas.com (30 Juni 2010), ketika salah satu dari rombongan yang sedang menyelenggarakan wisata ke Kota Palembang ditanya apakah rombongan tersebut menyempatkan waktu agar dapat mengunjungi wisata museum di Kota Palembang, rombongan tersebut memberikan jawaban bahwa mereka tidak memiliki kegiatan untuk berwisata mengunjungi museum, mereka juga mengakui bahwa di Kota Palembang mereka tidak mengetahui nama museum-museumnya.

Dilansir dari beritapagi.com (13 Agustus 2019) dalam acara “Membranding Museum agar Diminati Kaum Milenial” di Grand Atyasa, Palembang Selasa 13 Agustus 2019 Siti Emma Sumiatul sebagai Kepala Dinas Kebudayaan Kota Palembang pada saat itu mengatakan. minat masyarakat terutama kaum muda untuk mencintai budaya dirasa kurang. Salah satunya kurangnya minat mereka untuk mengunjungi museum dan mempelajari sejarah Palembang. RM. Ali Hanafiah Mantan Kepala Museum SMB II juga menerangkannya bahwa sebenarnya pengunjung museum di kalangan generasi milenial semakin banyak dari tahun ke tahun, namun mereka enggan untuk berkunjung kembali ke museum. Hal itulah yang menjadi sebuah permasalahan tersendiri yang dihadapi oleh permuseuman Kota Palembang.

Menjadi salah satu museum yang termasuk sebagai destinasi wisata unggulan di Kota Palembang, ternyata Museum Sultan Mahmud Badaruddin II mengalami

penurunan pengunjung. Dilansir dari Tribunsumselwiki.com (6 Desember 2019), menurut Kepala Dinas Kebudayaan Kota Palembang Hj Zanariah S.I.P. M.Si saat dibincangi di Museum SMB II Palembang, setiap tahunnya jumlah pengunjung ke Museum Sultan Mahmud Badaruddin II fluktuatif. Di tahun 2015, museum dikunjungi sebanyak 13 ribuan pengunjung, 2016 sebanyak 23 ribuan pengunjung, 2017 sebanyak 21 ribuan pengunjung, dan 2018 sebanyak 13 ribuan pengunjung. Hal tersebut dikonfirmasi pada tanggal 15 September 2020 dan 25 Mei 2021 di Museum Sultan Mahmud Badaruddin II oleh Ibu Kiki Fitria Rizki Seksi Permuseuman dan Bangunan Sejarah sebagai Analis Koleksi Museum saat ditemui oleh peneliti. Tabel dibawah ini memperlihatkan rekapitulasi pengunjung dari tahun 2015 sampai dengan April 2021:

GAMBAR 1
REKAPITULASI PENGUNJUNG MUSEUM SMB II
TAHUN 2015-APRIL 2021



Sumber: Tribunsumselwiki.com (2019) dan Dinas Kebudayaan Kota Palembang (2020)

Berdasarkan pernyataan dan Gambar 1 tersebut, wisatawan yang berkunjung ke Museum Sultan Mahmud Badaruddin II fluktuatif. Kurangnya minat wisatawan

untuk melakukan *revisit intention* (kunjungan kembali) diduga dapat menjadi salah satu penyebab terjadinya penurunan angka kunjungan wisatawan ke Museum Sultan Mahmud Badaruddin II.

Selain itu, pandemi juga memberikan dampak terhadap *experiential quality* yang diperoleh pengunjung dan *revisit intention* mereka. Suminar dalam Achyarsyah, dkk (2020) memaparkan bahwa hal itu diakibatkan oleh pandemi yang tidak hanya membawa dampak pada gangguan kesehatan tetapi memberikan pengaruh terhadap pariwisata. Sejak terdapat pasien COVID-19 di Indonesia, museum-museum di Indonesia melakukan beberapa pencegahan virus corona dengan cara melakukan steril, mengedukasi pandemi dikemas secara dipamerkan sampai dengan menghentikan operasional 107 museum Indonesia sementara. Pada tahun 2020 Museum Sultan Mahmud Badaruddin II selama 5 bulan (April-Agustus) juga ikut ditutup dikarenakan pandemi. Di tahun 2020 total pengunjung hanya mencapai 5752 pengunjung.

Sejalan dengan hal tersebut Quintal, dkk (2010) dalam Chapuis, dkk (2015) menyatakan bahwa jumlah kunjungan wisatawan yang meningkat dipengaruhi oleh minat berkunjung kembali yang tinggi. Dimana dapat dikatakan ketika jumlah kunjungan menurun, hal itu dipengaruhi oleh rendahnya minat seseorang untuk kembali. Menurut Lin dalam Andriani dan Fatimah (2018), *revisit intention* merupakan kemungkinan wisatawan melakukan kunjungan aktifitas atau berkunjung ulang ke suatu destinasi. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya Zhang, Wu, and Buhalis (2017) didalam Seetanah (2018) juga menekankan pentingnya *experiential quality* (pengalaman pengunjung) dalam pertimbangan mereka untuk berkunjung kembali. Menurut Jin dkk (2015) dalam Wu dkk (2017)

Dalam pariwisata, *experiential quality* adalah hasil identifikasi psikologis yang diberikan kepada pengunjung yang berpartisipasi dalam aktivitas pariwisata. Wu, dkk (2018) menyatakan bahwa terdapat 4 dimensi utama dalam *experiential quality* yaitu *interaction quality*, *physical environment quality*, *outcome quality*, dan *access quality*.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka untuk menyelesaikan masalah tersebut diperlukan adanya penelitian mengenai **“Pengaruh *Experiential Quality* Terhadap *Tourist Revisit Intention* ke Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti merumuskannya dengan:

1. Bagaimana *experiential quality* di Museum Sultan Mahmud Badaruddin II?
2. Bagaimana *revisit intention* di Museum Sultan Mahmud Badaruddin II?
3. Bagaimana pengaruh antara *experiential quality* terhadap *tourist revisit intention* di Museum Sultan Mahmud Badaruddin II?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah peneliti uraikan, dapat dikatakan bahwa penelitian ditujukan guna memperoleh pengetahuan seberapa besar pengaruh *experiential quality* terhadap *tourist revisit intention* Museum Sultan Mahmud Badaruddin II.

D. Keterbatasan Penelitian

Karena terlalu lamanya pandemi. kemungkinan pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara *online*. Adanya pandemik hingga saat ini menimbulkan kekhawatiran orang untuk berpergian dan mengunjungi museum. Dengan demikian untuk mencari informasi, data dan responden akan dilakukan dengan bantuan secara *online*.

E. Manfaat Penelitian

1. Memberikan pengetahuan bagaimana *experiential quality* mempengaruhi *tourist revisit intention* ke Museum Sultan Mahmud Badaruddin II agar dapat mendapatkan pengetahuan atau ilmu mengenai *experiential quality dan revisit intention* khususnya dalam bidang pariwisata serta mengembangkan pemikiran strategi pemasaran Museum Sultan Mahmud Badaruddin II.
2. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Museum Sultan Mahmud Badaruddin II agar dapat meningkatkan jumlah kunjungan dengan *revisit intention* serta memberikan *experiential quality* yang benar.