

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Museum Adityawarman adalah museum budaya Provinsi Sumatra Barat yang terletak di Kota Padang. Museum ini diresmikan pada 16 Maret 1977 mengambil nama besar salah seorang raja Malayapura pada abad ke-14, Adityawarman yang sezaman dengan Kerajaan Majapahit. Museum ini memiliki julukan Taman Mini ala Sumatra Barat. Konstruksi museum dikerjakan pada 1974. Bangunan museum berada di areal lebih kurang 2,6 hektare dengan luas bangunan sekitar 2.854,8 meter persegi. Peresmian museum ditandai oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Prof. Dr. Syarif Thayeb. Selanjutnya, museum ini diberi nama Museum Negeri Adityawarman Sumatra Barat berdasarkan Surat Keputusan Menteri No.093/0/1979 tanggal 28 Mei 1979. Sebagai museum budaya, Museum Adityawarman menyimpan dan melestarikan benda –benda bersejarah, seperti cagar budaya Minangkabau dan sekitarnya beserta beberapa cagar budaya nasional. Salah satu di antaranya adalah bangunan yang berarsitektur Minang, bernama Rumah Bagonjong atau Baanjuang.

Jumlah masyarakat yang berkunjung ke Museum Museum Adityawarman Padang, Sumatera Barat selama 2021 mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun lalu, data pengunjung Museum Adityawarman pada bulan Januari-Juni 2021 jumlah pengunjung mencapai 6220 orang. Pengunjung terbesar terjadi pada Juni dimana jumlah pengunjung tembus hingga mencapai angka 1403 orang, Kepala Museum Adityawarman, Adi Saputra menyebutkan bahwa Salah satu

faktor yang mendorong tingginya kunjungan adalah kehadiran Pusat Peragaan Iptek yang baru saja diresmikan pada 27 November 2018, Adi menyampaikan dengan kehadiran Pusat Peragaan Iptek tersebut membidik segmen generasi muda untuk mau berkunjung ke museum karena mereka akan mendapatkan pengalaman baru. Dengan adanya pusat peragaan iptek tersebut dapat memberikan warna baru dan meningkatkan kunjungan ke Museum Adityawarman. Selain itu pada 2019 pihak museum mendapatkan alokasi dana khusus dari pusat senilai Rp1,8 miliar yang akan digunakan untuk perawatan, aktraksi dan publikasi, tidak hanya itu pihak museum juga berencana mengangkat sejumlah aktraksi seperti pagelaran komedi tunggal dengan bahasa minang, saat ini tercatat Museum Adityawarman memiliki 6.217 koleksi terdiri atas beragam kategori meliputi geologika atau geografika, biologika, etnografika, arkeologika, historika, numismatika, keramologika, senirupa, dan teknologika. Pengelola Museum Adityawarman Padang juga mengimbau masyarakat yang memiliki koleksi benda yang unik dan antik untuk dapat menghibahkannya ke museum. Pengelola museum mengimbau seluruh masyarakat khususnya dunia pendidikan untuk memanfaatkan keberadaan museum dengan mengadakan beragam aktivitas.

Ruang utama museum menampilkan diorama yang mempresentasikan sistem adat yang dimiliki oleh masyarakat Minang dengan penjelasan terstruktur mengenai hubungan kekerabatan dalam adat Minangkabau. Berbeda dari daerah-daerah lainnya di Indonesia yang pada umumnya memegang sistem kekerabatan patrilineal, Minangkabau sendiri menggunakan sistem matrilineal sehingga perempuan

memegang pengaruh kuat di Minangkabau. Aktivitas perempuan Minang dipaparkan dengan apik di area museum. Mulai dari mengasuh anak, memasak untuk keluarga dan lingkungan lebih luas, sampai tradisi lisan yang berupa pantun sebagai sarana ibu menanamkan nilai kehidupan bagi anak. Kesenian banyak ditampilkan dalam upacara-upacara adat, salah satunya adalah upacara pernikahan. Di salah satu sudut museum terdapat ruang peragaan pelaminan pernikahan adat Minang, tentu saja ruangan ini menjadi salah satu yang paling diminati oleh pengunjung.

Bagian ruangan lain terdapat koleksi-koleksi benda bersejarah dan budaya dari Suku Mentawai. Meskipun masih sama-sama dalam satu daerah, yakni Sumatera Barat, Suku Mentawai menerapkan adat istiadat yang sama sekali berbeda yakni menerapkan sistem kekerabatan patrilineal. Sumatera Barat sebagai salah satu provinsi di Indonesia memiliki kawasan dan kondisi geografis serta alam yang sangat indah dengan objek pariwisata yang dimiliki. Provinsi Sumatera Barat juga memiliki potensi yang besar untuk daya tarik wisatawan dilihat dari tempat-tempat bersejarah, dan sebagainya. Sesuai dengan sasaran pembangunan daerah serta master plan Kotamadya Padang telah ditetapkan bahwa Kota Padang berfungsi sebagai pusat pengembangan dan “Pintu Gerbang” pariwisata Sumatera Barat. Salah satu tempat yang menjadi acuan wisatawan lokal maupun asing di Kota Padang adalah Museum Adityawarman yang terletak di Jln. Diponegoro No 10. Museum Adityawarman memiliki berbagai koleksi baik dari kebudayaan Minangkabau sendiri maupun koleksi mancanegara.

Museum ini berada disamping taman budaya tepatnya di tengah-tengah Taman Melati. Taman melati merupakan sebuah taman tempat bermain warga kota Padang. Pada zaman penjajahan Belanda di lokasi ini berdiri Tugu Micheils, pada masa penjajahan Jepang menurut ceritanya, tugu ini diruntuhkan dan besi-besinya dibawa ke Jepang. Bentuk bangunan dari museum ini berdasarkan kepada bentuk rumah Gadang di Minangkabau, dengan adanya rangkiang di samping dan bendi atau delman sebagai pelengkap bangunan tersebut. Museum Adityawarman memiliki struktur organisasi kepengurusan yang didalamnya terdapat bidang Pelayanan Pengunjung dan Tamu (P2T) sebagai divisi yang menjadi ujung tombak dalam berinteraksi langsung dengan pengunjung museum. P2T disini memiliki tugas antara lain sebagai penghubung museum adityawarman dengan masyarakat luar dengan adanya divisi duta museum dan sebagai gerbang utama yang akan ditemui oleh tamu dari luar museum sebelum kepada kepala museum. Dari penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa P2T memiliki peran dan tugas sebagaimana peran dan tugas yang diemban oleh humas sebuah instansi. Humas merupakan sebuah fungsi manajemen yang membangun serta menjaga hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publiknya, yang pada akhirnya akan memberikan pengaruh terhadap kesuksesan atau kegagalan organisasi. Sektor kepariwisataan merupakan salah satu sumber daya di Indonesia yang mempunyai potensi yang dapat dikembangkan. pariwisata adalah berbagai macam kegiatan-kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Pariwisata tidak lepas dari istilah daya tarik wisata. daya tarik wisata bisa dijelaskan sebagai segala sesuatu yang mempunyai keunikan, kemudahan,

dan nilai yang berwujud keanekaragaman, kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan para wisatawan. Sumatera Barat merupakan provinsi yang mempunyai berbagai macam daya tarik wisata bagi wisatawan untuk berwisata. Semakin berkembangnya Pariwisata di Sumatera Barat membuat beberapa daerah mulai membenahi kepariwisataan mereka, salah satu daerah yang mulai membenahi kepariwisataannya adalah Kota Padang.

Kota Padang memiliki berbagai macam daya tarik wisata, salah satunya adalah Museum Adityawarman. Museum Adityawarman memiliki bangunan yang berarsitektur minang, yang bernama Rumah Bagonjong. Museum Adityawarman merupakan museum yang mengangkat sejarah dan peninggalan kebudayaan masyarakat minangkabau dari masa prasejarah hingga masa kini. Museum Adityawarman juga menyimpan dan melestarikan barang-barang bersejarah seperti koleksi perhiasan-perhiasan tradisional, replika peralatan masak dalam berbagai upacara adat di minangkabau, koleksi busana tradisional beserta pernak-perniknya, alat-alat musik tradisional dan berbagai macam perkakas atau senjata yang digunakan masyarakat minangkabau dalam melakukan aktivitas sehari-hari. **(Salma & Manvi, 2021)**

Keberadaan citra yang baik sangat penting bagi setiap instansi, perusahaan, maupun organisasi. Karena citra inilah yang nantinya akan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi dan dapat menciptakan loyalitas masyarakat. Citra yang baik tidak hanya diperlukan oleh lembaga profit, namun juga oleh lembaga non profit, sebagai contohnya adalah instansi yang berada dibawah pemerintahan.

Kepercayaan terhadap citra sebuah instansi ini penting didapatkan karena dengan adanya kepercayaan masyarakat akan meningkatkan loyalitas terhadap instansi tersebut. Lembaga yang tidak kalah pentingnya memiliki citra yang baik adalah lembaga yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat seperti museum. Museum selain sebagai tempat pariwisata juga bisa digunakan sebagai sarana edukasi oleh masyarakat, memiliki intensitas untuk bertemu langsung dengan pengunjung yang cukup tinggi. Salah satu museum di Sumatera Barat yang cukup dikenal adalah Museum Adityawarman. Museum ini awalnya berada dibawah Dinas Pariwisata yang kemudian pada tahun 2015 Museum Adityawarman dipindahkan ke Dinas Pendidikan¹. Perpindahan Museum yang berada dibawah Dinas Pariwisata dan kebudayaan pada tahun 2000 didasarkan kepada UU otonomi daerah yang saat itu berlaku. Pada tahun 2015 museum dipindahkan lagi dibawah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sumatera Barat. Salah satu misi tersebut menjadi acuan dalam pengembangan museum sebagai tempat edukasi oleh masyarakat. Selain meningkatkan sarana dan prasarana dari museum adityawarman juga meningkatkan hubungan dengan lembaga-lembaga pendidikan sehingga museum dapat digunakan secara maksimal oleh masyarakat tidak hanya sebagai tempat pariwisata tetapi juga sebagai tempat edukasi.tujuan museum pada tahun ini yaitu berupaya menggeser persepsi dari object oriented atau sebagai tempat penyimpanan benda sejarah dan purba kala belaka, menjadi public oriented yang benar-benar berorientasi pada pemberian layanan kepada masyarakat.

Visi Museum Adityawarman yaitu “Mewujudkan museum nagari sebagai objek wisata sejarah dan budaya, edukatif, rekreatif, serta atraktif bagi semua lapisan masyarakat”. Museum melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pengunjung yang melakukan edukasi, seperti Museum Masuk Sekolah dengan tujuan untuk mengenalkan museum Adityawarman ke sekolah-sekolah yang ada di Sumatera Barat. Melakukan peningkatan sarana, seperti pengadaan layanan edukasinyang didalamnya terdapat konten yang memberikan informasi kepada pengunjung dan perencanaan barcode pada setiap koleksi sehingga pengunjung mendapatkan informasi dengan melakukan scanning pada barcode tersebut. Menyediakan studio mini yang didalamnya terdapat film sejarah dan pembelajaran bagi pengunjung khususnya pengunjung dari tingkatan SD/TK juga menjadi salah satu usaha museum untuk meningkatkan citra museum sebagai tempat masyarakat belajar.

Menurut (Hendrianto et al., 2018) Tjiptono menguraikan bahwa **kualitas layanan** adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaianya dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Selain itu, Hermawan (2018) menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam hal ini, perusahaan yang menyediakan layanan, membutuhkan interaksi secara langsung antara pelanggan dan pelaku usaha, faktor dari perilaku karyawan seperti sikap serta keahlian dalam menyampaikan informasi merupakan hal terpenting yang menjadi perbedaan cara melayani yang baik.

Menurut **(Ngajow & Tawas, 2021)** **citra wisata** merupakan keyakinan/pengetahuan mengenai suatu destinasi dan apa yang dirasakan oleh wisatawan selama berwisata. Faktor lain agar pengembangan destinasi pariwisata sesuai dengan apa saja yang dibutuhkan oleh wisatawan adalah dengan cara memperhatikan hal-hal yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan sebagai pembeli atau penikmat jasa dapat dipertimbangkan melalui penilaian keseluruhan wisatawan.

Menurut **(Lesmana et al., 2020)** **kepuasan pelanggan, atau kepuasan wisatawan** mengacu pada hasil evaluasi wisatawan dan perbandingan persepsi kinerja produk atau layanan dengan harapan.

Definisi kunjungan wisatawan menurut **(Prayogo, 2018)** Kunjungan wisatawan adalah kunjungan yang dilakukan oleh wisatawan pada suatu daerah tempat wisata. Apabila dijelaskan, umumnya seseorang atau kelompok yang biasa mengunjungi tempat wisata atau negaranya disebut pengunjung. Pengunjung adalah orang – orang yang datang berkunjung pada suatu tempat atau negara yang terdiri dari banyak orang dengan tujuan yang berbeda – beda

Tabel 1.1
Data Tabel Wisatawan

Bulan	Jumlah Wisatawan yang Berkunjung ke Museum Adityawarman			
	Dewasa	Anak-anak	Rombongan	Jumlah
Januari	773	151	-	924
Februari	795	279	-	1 074
Maret	789	341	-	1 130
April	621	130	-	751
Mei	652	286	-	938
Juni	1 072	331	-	1 403

Sumber: Museum Adityawarman Kota Padang

Jumlah pengunjung museum Adityawarman tahun 2021

Dari Tabel 1.1 di atas menunjukkan data pengunjung Museum Adityawarman pada bulan Januari-Juni 2021. Jumlah masyarakat yang berkunjung ke Museum Museum Adityawarman Padang, Sumatera Barat selama 2021 mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun lalu, data pengunjung Museum Adityawarman pada bulan Januari-Juni 2021 jumlah pengunjung mencapai 6220 orang .Pengunjung terbesar terjadi pada Juni dimana jumlah pengunjung tembus hingga mencapai angka 1403 orang, Kepala Museum Adityawarman, Adi Saputra menyebutkan bahwa Salah satu faktor yang mendorong tingginya kunjungan adalah kehadiran Pusat Peragaan Iptek yang baru saja diresmikan pada 27 November 2018, Adi menyampaikan dengan kehadiran Pusat Peragaan Iptek tersebut membidik segmen generasi muda untuk mau

berkunjung ke museum karena mereka akan mendapatkan pengalaman baru. Dengan adanya pusat peragaan iptek tersebut dapat memberikan warna baru dan meningkatkan kunjungan ke Museum Adityawarman. Selain itu pada 2019 pihak museum mendapatkan alokasi dana khusus dari pusat senilai Rp1,8 miliar yang akan digunakan untuk perawatan, aktraksi dan publikasi, tidak hanya itu pihak museum juga berencana mengangkat sejumlah aktraksi seperti pagelaran komedi tunggal dengan bahasa minang.

Tabel 1.2
Data Harga Tiket

No	Harga Tiket	
	Usia	Harga
1.	Dewasa	Rp.5.000
2.	Anak-anak	Rp.3.000

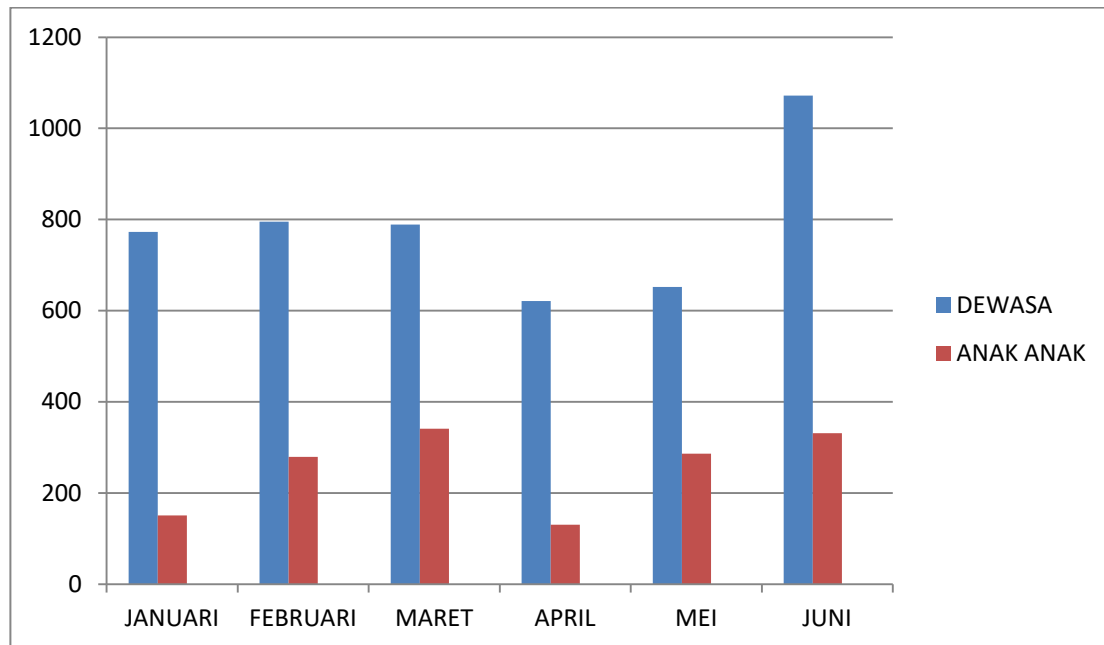
Sumber: Museum Adityawarman Kota Padang

Harga Tiket Museum Adityawarman tahun 2021

Dari Tabel 1.2 di atas menunjukkan data Untuk menikmati keindahan budaya di Museum Adityawarman, pengunjung akan dikenakan harga tiket sebesar.

Bagi pengunjung yang ingin menikmati Museum Adityawarman akan dikenai harga tiket yang cukup murah sebesar Rp 5.000 untuk dewasa dan Rp 3.000 untuk anak-anak. Museum Adityawarman memiliki jam buka yang berbeda-beda. Pada Senin sampai Kamis, jam buka museum mulai pukul 08.30 - 16.00 WIB. Pada hari Jumat, museum buka mulai pukul 08.30 - 11.30 WIB dan 13.30 - 16.30 WIB. Sedangkan pada hari Sabtu dan Minggu, museum buka mulai pukul 08.00 - 17.00 WIB.

Gambar 1.1
Grafik Tabel Wisatawan



Sumber: Museum Adityawarman Kota Padang

Grafik Data Wisatawan Museum Adityawarman

Dalam fenomena diatas, maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan daya tarik wisata , kepuasan wisatawan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas wisatawan, Berdasarkan latar belakang diatas, maka untuk itu peneliti mencoba lagi untuk melakukan penelitian yang diberi judul:

“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Tempat Wisata Terhadap Kunjungan Wisatawan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Pada Wisata Museum Adityawarman.”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Terjadinya fluktuasi jumlah kunjungan pada tahun 2021 pada bulan Januari sampai Juni.
2. Terjadinya fluktuasi disinyalir disebabkan oleh kualitas layanan yang belum optimal.
3. Masyarakat tidak menjadikan museum sebagai tujuan wisata utama melainkan hanya sebagai wisata alternatif.
4. Minimnya fasilitas yang ditawarkan oleh pihak pengelola museum seperti pemandu wisata, petunjuk arah, kebersihan museum dan lain sebagainya.
5. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Padang tentang wisata museum Adityawarman.
6. Kurangnya dukungan dari masyarakat untuk ikut mengembangkan Museum Adityawarman.
7. Perlunya menciptakan sapta pesona pariwisata yang lebih baik untuk menciptakan suasana nyaman dan mempesona untuk meningkatkan daya tarik para wisatawan.
8. Museum Adityawarman memiliki banyak potensi daya tarik wisata seperti wisata pendidikan dan wisata budaya namun dari potensi yang ada masih kurang berkembang.

9. Tinggi nya minat wisata Museum Adityawarman yang selalu meningkat setiap bulannya pada tahun 2021 seharusnya menjadi acuan pemerintah untuk lebih membangun wisata yang ada di Museum Adityawarman.
10. Pada bulan Juni jumlah wisatawan mengalami peningkatan yang sangat signifikan.

1.3.Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang diteliti terfokus pada tujuan penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah adalah kunjungan wisatawan sebagai variabel dependen, kualitas layanan dan citra tempat wisata sebagai variabel independen,kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening,penelitian ini dilakukan di Kota Padang khususnya pada wisatawan Museum Adityawarman,lama penelitian dilakukan dimulai dari bulan Oktober sampai dengan bulan Maret tahun 2023, responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah 100 responden pada wisatawan Museum Adityawarman..

1.4.Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan, maka dapat dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan pada Museum Adityawarman?
2. Apakah terdapat Pengaruh citra tempat wisata terhadap kepuasan wisatawan pada Museum Adityawarman?

3. Apakah terdapat Pengaruh kualitas layanan terhadap Kunjungan wisatawan pada Museum Adityawarman?
4. Apakah terdapat Pengaruh citra wisata terhadap Kunjungan wisatawan pada Museum Adityawarman?
5. Apakah terdapat pengaruh kepuasan wisatawan terhadap Kunjungan wisatawan pada Museum Adityawarman?
6. Apakah terdapat Pengaruh kualitas layanan terhadap Kunjungan wisatawan dengan kepuasan wisatawan sebagai Varibel Intervening pada Museum Adityawarman?
7. Apakah terdapat Pengaruh citra tempat wisata terhadap Kunjungan wisatawan dengan kepuasan wisatawan sebagai Varibel Intervening pada Museum Adityawarman?

1.5.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan mengungkap yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan pada Museum Adityawarman?
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra tempat wisata terhadap kepuasan wisatawan pada Museum Adityawarman?
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap Kunjungan wisatawan pada Museum Adityawarman?

4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra tempat wisata terhadap Kunjungan wisatawan pada Museum Adityawarman?
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan wisatawan terhadap Kunjungan wisatawan pada Museum Adityawarman?
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap Kunjungan wisatawan dengan kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening pada Museum Adityawarman?
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra tempat wisata terhadap Kunjungan wisatawan dengan kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening pada Museum Adityawarman?

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan atau mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang di peroleh secara teoritis di bangku perkuliahan, terutama ilmu pengetahuan tentang Manajemen Pemasaran, sehingga penulis mendapatkan pengalaman baru dalam berpikir dan juga menambah daya analisis penulis.

2. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat di jadikan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa serta merupakan perwujudan dari pengamalan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil yang di peroleh dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau alat replikasi bagi peneliti di masa yang akan datang, yang tertarik untuk membahas permasalahan yang sama dengan yang dibahas dalam penelitian ini.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi masyarakat dan memberikan solusi alternative dalam meningkatkan kesadaran masyarakat atas pentingya mempelajari sejarah dan budaya.