

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu kegiatan manusia yang melakukan perjalanan berpindah-pindah tempat dari tempat satu ke tempat lain yang bersifat sementara, dengan tujuan utama yaitu untuk mendapatkan kesenangan atau hiburan (Hasanah, 2019). Pariwisata mulai berkembang pesat dan menawarkan berbagai destinasi wisata yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara, destinasi tersebut meliputi wisata alam, buatan, budaya, sejarah dan berbagai destinasi wisata lainnya (Safitri & Putri, 2024). Salah satu jenis pariwisata yang berkembang pesat saat ini dan turut berkontribusi terhadap pelestarian budaya di Indonesia adalah pariwisata budaya (Choirunnisa, 2021).

Pariwisata budaya merupakan jenis wisata yang berfokus dalam memperkenalkan, memanfaatkan, dan melestarikan potensi kebudayaan sebagai daya tarik utama bagi wisatawan. Pariwisata yang bertujuan memperkenalkan budaya yang dimiliki setiap daerah yang memiliki keunikan atau karakteristik, tradisi dan ciri khas yang berbeda, sehingga mampu menjadi sarana edukasi sekaligus hiburan bagi para pengunjung (Putra, 2024). Daya tarik utama dari pariwisata budaya terletak pada keunikan dan keautentikan elemen-elemen budaya yang diwariskan dari generasi ke generasi seperti, seni, adat istiadat atau tradisi, dan benda-benda bersejarah (Putra, 2024). Dalam konteks pariwisata budaya, salah satu destinasi wisata yang memainkan peran penting sebagai tempat pelestarian warisan budaya dan sejarah adalah museum.

Museum diartikan sebagai sebuah tempat, bangunan, gedung, atau tempat pameran sejarah berupa benda-benda artefak, karya seni dan berbagai benda bersejarah lain untuk diperkenalkan kepada masyarakat luas (Solekhan, 2023). Pada dasarnya, museum merupakan lembaga yang berperan penting dalam pelestarian dan pengembangan sejarah, budaya serta seni pada suatu negara (Pianto dkk., 2022). Saat ini, museum tidak hanya berfungsi sebagai tempat menyimpan benda-benda bersejarah, tetapi juga menjadi sumber edukasi dan hiburan yang

memungkinkan pengunjung untuk terlibat dengan berbagai nilai budaya yang terkandung dalam koleksi.

Di era modern ini, keberadaan museum memiliki peranan yang sangat penting dalam industri pariwisata. Museum juga menjadi salah satu daya tarik utama yang dapat meningkatkan minat kunjungan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Salah satu daerah yang memiliki banyak sekali museum adalah Yogyakarta. Kota ini terkenal sebagai destinasi budaya dan tujuan wisata yang kaya akan nilai sejarah dan seni, sehingga menarik banyak wisatawan untuk berkunjung. Terdapat berbagai macam museum di Yogyakarta, mulai dari museum kebudayaan, museum seni, museum pendidikan, hingga museum sejarah. Salah satu museum di Yogyakarta yang sering dikunjungi wisatawan sebagai wisata sejarah dan budaya adalah Museum Sonobudoyo.

Museum Sonobudoyo didirikan oleh sebuah yayasan yang bernama *Java Instituut*, merupakan sebuah yayasan yang berfokus pada bidang pelestarian dan pengembangan budaya-budaya yang ada di Indonesia diantaranya budaya Jawa, Bali, Madura dan Lombok. Museum ini diresmikan dan dibuka untuk umum pada tahun 1935, yang ditandai dengan candrasengkala “Kayu winayang ing brahmana budha” yang menunjukkan angka 1866 penanggalan Jawa (Wening, 2021). Museum Sonobudoyo merupakan lembaga yang menyimpan berbagai koleksi artefak seperti arca, topeng, keris, wayang, alat musik tradisional dan lain sebagainya. Beberapa tahun terakhir, Museum Sonobudoyo mengalami peningkatan jumlah kunjungan yang signifikan.

Tabel 1. 1 Kunjungan Wisatawan di Museum Sonobudoyo

Jumlah Kunjungan di Museum Sonobudoyo				
Tahun	2021	2022	2023	2024
Jumlah	9.679	243.090	378.765	536.930

Sumber: (Dinas Pariwisata DI Yogyakarta, 2021), (Dinas Pariwisata DIY, 2022), (Dinas Pariwisata DI Yogyakarta, 2023), (Data Laporan Kunjungan Museum Sonobudoyo 2024)

Berdasarkan pada tabel 1.1 di atas, jumlah kunjungan wisatawan di Museum Sonobudoyo selama tahun 2021 hingga 2024 terus mengalami peningkatan. Jumlah wisatawan dari data Dinas Pariwisata DIY pada tahun 2021 tercatat hanya sebanyak 9.679 wisatawan, namun pada tahun 2022 kunjungan meningkat menjadi 243.090 wisatawan. Pada tahun 2023, jumlah kunjungan kembali meningkat sebesar 378.765 wisatawan, dan angka ini terus meningkat mencapai 536.930 wisatawan pada tahun 2024. Peningkatan jumlah pengunjung ini mencerminkan semakin besarnya minat masyarakat terhadap wisata sejarah dan budaya, terutama di Museum Sonobudoyo Yogyakarta. Meskipun museum ini memiliki koleksi budaya dan sejarah yang menarik serta beragam, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan yaitu pada kualitas produk dan fasilitas yang disediakan untuk pengunjung.

Kualitas produk mengacu pada sejauh mana sebuah produk mampu menghasilkan kinerja yang tidak hanya memenuhi kebutuhan, tetapi juga melebihi dari yang diinginkan oleh pengunjung (Widyastana J & Yulianthini, 2022). Selain kualitas produk yang perlu diperhatikan, juga terdapat fasilitas yang menjadi indikator yang sangat dominan atau berpengaruh dalam menentukan kepuasan pengunjung. Fasilitas merupakan segala kebutuhan penunjang yang di sediakan dan harus memadai untuk memenuhi kebutuhan pengunjung di suatu destinasi wisata (Tiffani, 2023). Dengan produk yang berkualitas dan fasilitas yang terawat dengan baik akan menciptakan kenyamanan dan kepuasan selama kunjungan.

Kepuasan pengunjung merupakan hasil tanggapan atas penilaian pengunjung mengenai kesesuaian atau tidaknya kinerja yang dirasakan dengan harapan sebelumnya (Muhtadi dkk., 2020). Kepuasan pengunjung ini menjadi acuan dalam upaya meningkatkan mutu produk atau layanan untuk dapat meningkatkan kunjungan wisatawan (Dzulkifli, 2020). Oleh karena itu, kepuasan pengunjung ini menjadi aspek yang sangat penting dalam menilai sejauh mana museum dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung. Beragam aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti kualitas produk yang disajikan dan fasilitas yang disediakan. Ketika museum mampu menyediakan produk yang menarik dan informatif, serta layanan fasilitas yang lengkap dan memadai, maka

pengunjung akan merasakan pengalaman yang positif, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan pengunjung yang cenderung meningkat, terutama di Museum Sonobudoyo.

Museum Sonobudoyo memiliki beberapa aspek produk yang menjadi daya tarik di museum, seperti tampilan ruang pameran koleksi, berbagai koleksi, penjelasan tentang koleksi, dan wahana interaktif. Selain itu, Museum Sonobudoyo juga didukung oleh fasilitas yang tersedia, seperti mushola, toilet, papan informasi, papan petunjuk arah, denah lokasi dan ruang MMC (*Museum Medical Center*). Secara keseluruhan, aspek kualitas produk dan fasilitas museum terbilang cukup lengkap. Meskipun demikian, terdapat beberapa keluhan dari para pengunjung terkait kualitas produk dan fasilitas di Museum Sonobudoyo.

Beberapa keluhan pengunjung tersebut pada akhirnya menjadi sebuah permasalahan yang terdapat di Museum Sonobudoyo. Permasalahan yang muncul terkait produk yang dimiliki Museum Sonobudoyo meliputi, beberapa ruang terasa pengap ketika jumlah pengunjung sedang banyak, beberapa wahana interaktif yang sering mengalami gangguan atau penurunan fungsi, keamanan koleksi yang kurang memadai, serta keterangan pada koleksi yang kurang lengkap dan kurang terlihat. Permasalahan pada fasilitas Museum Sonobudoyo meliputi tidak adanya atap di jalur penghubung kedua gedung, kebersihan dan kenyamanan toilet yang perlu ditingkatkan, perlu adanya perbaikan papan informasi terkait urutan ruang dan lantai, papan petunjuk arah yang kurang jelas dan sering tidak terlihat, denah lokasi yang kurang terlihat, fasilitas mushola seperti tempat wudhu yang kurang memadai, serta ruang MMC yang kurang terlihat oleh pengunjung.



Gambar 1. 1 Produk dan Fasilitas Museum Sonobudoyo Yogyakarta
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Berdasarkan beberapa permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan serangkaian penelitian yang mencakup tentang bagaimana kualitas produk dan fasilitas di Museum Sonobudoyo mempengaruhi kepuasan pengunjung dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Fasilitas Museum terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Sonobudoyo Yogyakarta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk yang disediakan terhadap kepuasan pengunjung di Museum Sonobudoyo Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas museum yang disediakan terhadap kepuasan pengunjung di Museum Sonobudoyo Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas produk yang tersedia terhadap kepuasan pengunjung di Museum Sonobudoyo Yogyakarta.
2. Untuk mengidentifikasi bagaimana pengaruh fasilitas yang disediakan terhadap kepuasan pengunjung di Museum Sonobudoyo Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan mampu mendapatkan hasil yang diharapkan dan mendapatkan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur, khususnya dalam bidang manajemen kualitas layanan dan kepuasan pengunjung, dengan fokus pada sektor pariwisata dan budaya.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan mendalam terkait hubungan antara kualitas produk, fasilitas dan tingkat kepuasan pengunjung dalam kajian pariwisata dan budaya.

1.4.2 Manfaat Praktis

A. Bagi Museum Sonobudoyo

- 1) Memberikan masukan yang berguna bagi pengelola museum untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas produk serta fasilitas yang disediakan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.
- 2) Memberikan rekomendasi bagi museum dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan layanan dan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung.

B. Bagi Pemerintah dan Lembaga Kebudayaan

1. Memberikan rekomendasi dalam meningkatkan daya tarik museum sebagai sarana edukasi dan pelestarian budaya yang diminati oleh berbagai kalangan.
2. Membantu lembaga kebudayaan dalam memahami harapan dan kebutuhan pengunjung terhadap kualitas produk dan fasilitas museum.

C. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi referensi yang berguna untuk peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen kualitas dan kepuasan pengunjung di destinasi wisata budaya.