

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor strategis dalam pembangunan nasional yang ditopang oleh kekayaan alam dan keragaman budaya yang tersebar di seluruh wilayah nusantara, sehingga menjadikannya sebagai salah satu kekuatan utama dalam pengembangan destinasi wisata dan peningkatan daya saing pariwisata nasional (Anggara & Sumardani, 2025). Pengembangan pariwisata nasional tidak hanya berfokus pada peningkatan daya tarik destinasi dan kunjungan wisatawan, tetapi juga harus memperhatikan prinsip pariwisata yang berkelanjutan, yakni menjaga keseimbangan antara aspek sosial, budaya, dan lingkungan dalam proses pengelolaannya agar manfaatnya aman dan berkelanjutan bagi masyarakat lokal dan destinasi itu sendiri (Dewi et al., 2025). Berdasarkan kedua penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pembangunan pariwisata di Indonesia perlu terus ditingkatkan secara komprehensif melalui penguatan berbagai aspek, baik sosial, budaya, lingkungan, maupun ekonomi, dengan tetap mengedepankan prinsip keberlanjutan agar mampu memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat dan destinasi. Dengan demikian, pengembangan pariwisata tidak hanya berorientasi pada peningkatan jumlah kunjungan, tetapi juga pada kualitas pengelolaan dan pelestarian nilai-nilai lokal, sehingga selaras dengan upaya memperkuat pariwisata budaya.

Melalui pengembangan pariwisata budaya, identitas sosial dan warisan budaya masyarakat setempat dapat diperkenalkan kepada wisatawan, sekaligus diperkuat sebagai aset strategis yang bernilai ekonomi dan sosial dalam konteks pembangunan daerah dan nasional. Sebagai upaya memperkuat destinasi unggulan nasional, Indonesia saat ini memprioritaskan pengembangan pariwisata budaya karena mampu menonjolkan identitas bangsa sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis pelestarian warisan budaya dan kearifan lokal.

Pariwisata budaya merupakan kegiatan wisata yang menjadikan unsur kebudayaan, seperti tradisi, upacara adat, warisan sejarah, dan kehidupan sosial masyarakat, sebagai daya tarik utama sekaligus berperan dalam pelestarian warisan budaya dan penguatan identitas lokal melalui keterlibatan aktif komunitas dalam menjaga keaslian praktik budaya (Rise, 2025). Dalam konteks yang lebih luas, fungsi pelestarian tersebut tidak terlepas dari dimensi ekonomi yang dapat dikembangkan secara berkelanjutan apabila pariwisata budaya dikelola secara terpadu dengan sektor ekonomi kreatif. Sinergi ini memungkinkan nilai-nilai budaya yang hidup dalam praktik sosial masyarakat tidak hanya dipertahankan sebagai simbol identitas, tetapi juga dimanfaatkan sebagai sumber daya ekonomi yang produktif. Dengan demikian, integrasi antara pariwisata budaya dan ekonomi kreatif menjadi strategi yang relevan dalam mendorong pemberdayaan masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Sumarsono dkk., (2025) yang menunjukkan bahwa pengembangan pariwisata budaya yang disinergikan dengan sektor ekonomi kreatif mampu meningkatkan perekonomian lokal melalui penguatan produk dan usaha berbasis budaya, sehingga memperluas peluang usaha serta menciptakan lapangan kerja baru di kawasan destinasi wisata. Sinergi tersebut menjadi semakin relevan di daerah yang memiliki kekayaan budaya yang kuat, seperti budaya Jawa, yang dikenal dengan ragam seni tradisional, nilai-nilai filosofi, serta kearifan lokal yang masih terjaga dan berpotensi besar untuk dikembangkan sebagai daya tarik pariwisata berbasis budaya.

Pariwisata Budaya di Jawa merupakan salah satu sektor unggulan yang berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah sekaligus melestarikan warisan budaya bangsa, di mana pariwisata budaya Jawa berkembang di berbagai wilayah di Pulau Jawa, khususnya pada daerah-daerah yang memiliki peninggalan sejarah, tradisi, dan nilai-nilai budaya yang masih terpelihara hingga saat ini. Di Jawa Timur, pariwisata budaya berkembang melalui pelestarian sejarah dan warisan budaya lokal, termasuk peninggalan sejarah kerajaan serta narasi folklore yang dioptimalkan sebagai daya tarik wisatawan. Pendekatan tersebut menunjukkan bagaimana cerita rakyat dan folklore dapat dipromosikan untuk

meningkatkan nilai pariwisata budaya di wilayah ini (Indrawan et al., 2025). Begitu pula di Jawa Barat, kekayaan budaya lokal turut memperkaya pariwisata budaya melalui pengembangan atraksi yang berbasis kesenian tradisional dan warisan masyarakat. Misalnya, upaya mengembangkan permainan rakyat khas Jawa Barat yang dikombinasikan dengan musik tradisional sebagai atraksi budaya memiliki potensi untuk memperkuat identitas budaya sekaligus menarik kunjungan wisata (Saputra dkk., 2024). Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan wilayah yang dikenal sebagai pusat pariwisata budaya Jawa karena keberadaan keraton serta berbagai bentuk seni dan tradisi budaya yang terus dilestarikan dan dimanfaatkan sebagai daya tarik wisata budaya (Lestari dkk., 2025). Wilayah Jawa Tengah memiliki sejumlah destinasi budaya penting seperti situs cagar budaya, bangunan bersejarah, dan tradisi masyarakat lokal yang mencerminkan perjalanan peradaban Jawa, termasuk kawasan edukasi wisata berbasis kebudayaan di Kampung Baluwarti yang menjadi salah satu contoh pengembangan wisata budaya yang khas di Surakarta (Saeroji dkk., 2020). Keragaman tersebut menunjukkan bahwa pariwisata budaya di Pulau Jawa tidak terpusat pada satu wilayah saja, melainkan tersebar luas dengan karakteristik unik masing-masing daerah yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan.

Jawa Tengah yang dikenal sebagai salah satu pusat pariwisata budaya Jawa memiliki beragam situs sejarah, tradisi, dan praktik budaya masyarakat yang mencerminkan perjalanan peradaban Jawa. Objek wisata budaya di wilayah ini menggabungkan adat serta tradisi keagamaan setempat sebagai daya tarik bagi wisatawan. Salah satu contohnya adalah Pura Mangkunegaran di Surakarta, yang selain berfungsi sebagai istana juga menjadi pusat pelestarian seni dan budaya Jawa, termasuk pertunjukan tari, gamelan, serta berbagai upacara tradisional.

Pura Mangkunegaran adalah pusat kebudayaan Jawa yang berada di Kota Surakarta, Jawa Tengah yang didirikan pada tahun 1757. Pura Mangkunegaran didirikan oleh Raden Mas Said yang bergelar KGPA Mangkunegara I sebagai dampak dari Perjanjian Salatiga setelah terjadinya konflik dan perpecahan di Kerajaan Mataram Islam akibat campur tangan kolonial Belanda. Pura

Mangkunegaran berfungsi sebagai pusat pemerintahan Kadipaten Mangkunegaran sekaligus menjadi tempat pelestarian berbagai kesenian dan tradisi Jawa, seperti tari, gamelan, sastra, serta adat Pura Mangkunegaran. Sebagai representasi identitas budaya dan historisnya, Bangunan Pura Mangkunegaran menampilkan perpaduan arsitektur Jawa tradisional dan unsur Eropa yang mencerminkan nilai-nilai filosofi tentang keharmonisan dan keseimbangan kehidupan (mangkunegaran, 2024). Hingga saat ini, Pura Mangkunegaran tetap menjadi simbol penting sejarah dan jati diri budaya Jawa serta menjadi salah satu tujuan wisata budaya yang cukup terkenal. Terbukti dari jumlah kunjungan Pura Mangkunegaran yang semakin meningkat setiap tahunnya.

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Pura Mangkunegaran

Jumlah Kunjungan Di Pura Mangkunegaran			
Tahun	Wisatawan Mancanegaran	Wisatawan Nusantara	jumlah
2024	7.600	124.600	132.060
2025	7.700	125.588	133.288

Sumber: (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta, 2024), (Data Laporan Kunjungan Pura Mangkunegaran 2025)

Berdasarkan pada tabel di atas, jumlah kunjungan wisatawan di Pura Mangkunegaran selama 2024 hingga 2025 mengalami kenaikan. Jumlah wisatawan dari data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta pada tahun 2024 tercatat sebanyak 132.060 wisatawan, Sementara itu pada tahun 2025 kunjungan meningkat menjadi 133.288 wisatawan. Peningkatan jumlah kunjungan tersebut menunjukkan adanya kecenderungan meningkatnya ketertarikan masyarakat terhadap wisata sejarah dan budaya, khususnya di Pura Mangkunegaran.

Pura Mangkunegaran tidak hanya memiliki nilai sejarah dan budaya Pura Mangkunegaran juga menjadi destinasi wisata yang populer. Statistik kunjungan menunjukkan bahwa objek wisata ini menarik banyak pengunjung, dengan sekitar 124.600 wisatawan domestik dan 7.600 wisatawan mancanegara dalam satu periode

pencatatan. Hal ini menegaskan posisi Pura Mangkunegaran sebagai salah satu tujuan wisata budaya yang diminati wisatawan lokal maupun internasional (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta, 2024). Seiring meningkatnya jumlah wisatawan yang mengunjungi Pura Mangkunegaran, dibutuhkan pengaturan dan pengelolaan yang efektif agar pariwisata budaya ini tetap berkelanjutan. Penambahan pengunjung, baik dari dalam maupun luar negeri, menimbulkan tantangan dalam hal pengelolaan arus pengunjung, pemeliharaan fasilitas, dan pelestarian nilai-nilai budaya di kompleks Pura Mangkunegaran. Untuk itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur menjadi sangat penting.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan elemen yang sangat krusial dalam suatu perusahaan karena berperan sebagai pedoman dalam melakukan evaluasi serta meningkatkan mutu kinerja secara berkelanjutan seiring perkembangan waktu (Mappeasse, 2021). Dalam bidang pariwisata, SOP memiliki peran penting karena membantu pengelola destinasi wisata dalam menjaga kualitas pelayanan, mengatur alur kegiatan, serta melestarikan nilai budaya dan lingkungan. Selain itu, penerapan SOP memungkinkan terciptanya pengalaman wisata yang aman, nyaman, dan menyenangkan bagi pengunjung, sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan sekaligus meminimalkan risiko kerusakan pada fasilitas maupun objek wisata. Sejalan dengan hal tersebut, Pura Mangkunegaran sebagai destinasi wisata budaya dan sejarah di Kota Surakarta juga menerapkan SOP kunjungan sebagai bentuk pengelolaan yang terstruktur dan berorientasi pada pelestarian nilai-nilai budaya.

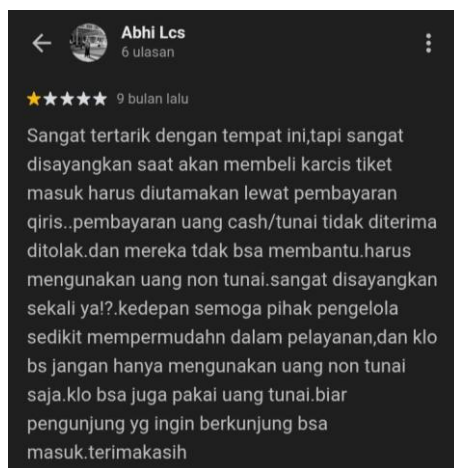
Standar Operasional Prosedur (SOP) kunjungan di Pura Mangkunegaran tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu tata krama dan tata busana. Dalam aspek tata krama, pengunjung diwajibkan untuk mematuhi aturan kesopanan dan etika, tidak membawa makanan atau minuman dari luar, tidak menggunakan kamera profesional tanpa izin, tidak membawa senjata atau benda tajam, tidak menginjak rumput dan tanaman, membuang sampah pada tempatnya, tidak merokok, serta melakukan pembayaran secara non-tunai. Sementara itu, dalam aspek tata busana,

pengunjung diharuskan untuk tidak mengenakan celana atau rok pendek, mengenakan pakaian yang sopan, tidak memakai pakaian bermotif batik parang atau lereng, tidak menggunakan penutup kepala seperti topi, tidak mengenakan pakaian berbahan bludru, serta tidak menggunakan sandal jepit. Seluruh ketentuan ini bertujuan untuk menjaga kesakralan, nilai estetika, serta norma budaya yang berlaku di lingkungan Pura Mangkunegaran.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) kunjungan di Pura Mangkunegaran dalam pelaksanaannya masih menghadapi berbagai hambatan yang mencakup aspek tata krama dan tata busana. Pada aspek tata krama, kendala yang muncul antara lain rendahnya tingkat pemahaman pengunjung terhadap aturan kesopanan dan etika, seperti larangan membawa makanan atau minuman dari luar, kewajiban membuang sampah pada tempatnya, serta larangan menginjak area rumput dan tanaman yang masih sering diabaikan. Selain itu, pembatasan penggunaan kamera profesional tanpa izin serta larangan penggunaan alat bantu dokumentasi seperti tripod dan monopod kerap menimbulkan ketidakpuasan karena dianggap membatasi aktivitas dokumentasi pengunjung. Penerapan sistem pembayaran non-tunai juga menjadi tantangan tersendiri, khususnya bagi pengunjung yang belum terbiasa dengan sistem tersebut, sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan dan ketidakteraturan dalam alur pelayanan. Di sisi lain, petugas dituntut untuk melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap kepatuhan pengunjung, yang berdampak pada meningkatnya beban kerja serta berpotensi memengaruhi kualitas layanan wisata.

Sementara itu, dalam aspek tata busana, permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan masih terbatasnya pemahaman pengunjung terhadap ketentuan berpakaian, seperti larangan mengenakan celana atau rok pendek, kewajiban berpakaian sopan, serta larangan penggunaan motif batik parang atau lereng dan bahan tertentu seperti bludru yang belum sepenuhnya dipahami dari sisi nilai filosofis dan budaya. Kondisi ini menyebabkan munculnya ketidakpatuhan dan persepsi negatif dari pengunjung. Selain itu, larangan penggunaan penutup kepala seperti topi serta ketentuan tidak menggunakan sandal jepit juga dapat

menimbulkan rasa kurang nyaman, bahkan dalam kondisi tertentu kewajiban melepas alas kaki di area tertentu menjadi kendala bagi pengunjung lanjut usia maupun individu dengan kebutuhan khusus. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi SOP belum berjalan secara optimal dan masih memerlukan upaya peningkatan pemahaman serta penyesuaian dalam pelaksanaannya.



Gambar 1 1 Ulasan Wisatawan Pura Mangkunegaran Surakarta
Sumber: Google review

Berbagai permasalahan yang muncul dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) kunjungan di Pura Mangkunegaran tersebut berpotensi memengaruhi kenyamanan dan pengalaman wisatawan selama berkunjung. Kondisi tersebut dapat berdampak langsung pada tingkat kepuasan wisatawan, yang pada akhirnya turut memengaruhi kepuasan pengunjung dan minat kunjungan ulang wisatawan. Ketika SOP dipersepsikan sebagai aturan yang memberatkan atau kurang disosialisasikan dengan baik, wisatawan cenderung merasa kurang puas dan enggan untuk kembali berkunjung.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat diketahui bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) kunjungan di Pura Mangkunegaran sebenarnya telah tersedia dan diterapkan, namun belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperdalam pemahaman baik bagi pengunjung maupun pengelola destinasi

wisata, khususnya terkait implementasi SOP sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan kepuasan wisatawan serta mendorong terbentuknya minat kunjungan ulang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah diantaranya sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh SOP terhadap kepuasan wisatawan di Pariwisata Pura Mangkunegaran?
- 2) Bagaimana pengaruh SOP terhadap minat kunjungan ulang wisatawan di Pariwisata Pura Mangkunegaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian tersebut sebagai berikut:

- 1) Menganalisis pengaruh SOP terhadap kepuasan wisatawan di Pariwisata Pura Mangkunegaran
- 2) Menganalisis pengaruh SOP terhadap minat kunjungan ulang wisatawan di pariwisata Pura Mangkunegaran

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini dapat memberikan mamfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian pariwisata budaya dengan menekankan peran Standar Operasional Prosedur (SOP) kunjungan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang wisatawan. SOP kunjungan dipandang sebagai bagian penting dari pengelolaan destinasi yang mempengaruhi kualitas pengalaman wisata. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya pada berbagai objek wisata.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pengelola Pura Mangkunegaran dalam meningkatkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) kunjungan guna mendukung kepuasan wisatawan dan mendorong kunjungan ulang. Selain itu, penelitian ini dapat digunakakan sebagai referensi bagi pengelola destinasi budaya lainnya serta sebagai bahan pembelajaran praktis dalam pengelolaan pariwisata.