

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam Pembangunan ekonomi, sosial, sejarah dan budaya (Ramadan et al., 2025). Sektor pariwisata di Indonesia tidak hanya menjadi sumber pendapatan bagi daerah dan negara, tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk melestarikan nilai-nilai sejarah dan budaya bangsa (Agung & Savitri, 2024). Perkembangan sektor pariwisata ditandai dengan meningkatnya jumlah destinasi wisata yang ditawarkan, mulai dari wisata alam hingga wisata buatan yang kreatif dan inovatif. Dalam menghadapi persaingan destinasi wisata yang makin ketat, setiap destinasi tidak hanya dituntut untuk menghadirkan atraksi yang menarik, namun juga mampu memberikan pengalaman wisata yang berkualitas dan berkesan bagi wisatawan. Salah satu bentuk pariwisata yang memiliki potensi besar dalam memberikan pengalaman edukatif sekaligus rekreatif adalah pariwisata sejarah (Sofiarini & Sari, 2025).

Pariwisata sejarah merupakan jenis pariwisata yang berfokus pada kunjungan ke objek-objek yang memiliki nilai historis yang memiliki peran yang cukup penting dalam pembangunan sektor pariwisata di Indonesia, khususnya dalam hal pelestarian budaya dan edukasi terhadap masyarakat tentang nilai-nilai sejarah bangsa (Luekveerawattana, 2024). Sektor ini sangat berkembang pesat di Indonesia, yakni dengan adanya berbagai museum, candi, situs perjuangan dan bangunan bersejarah yang tersebar di setiap daerah (Lesmana & Ekasari, 2024). Di antara berbagai bentuk wisata sejarah tersebut, museum menjadi salah satu destinasi yang paling banyak dikunjungi karena mampu menyajikan informasi sejarah secara terstruktur, interaktif, dan edukatif bagi berbagai kalangan masyarakat (Wijaya et al., 2021).

Dalam sektor pariwisata saat ini, museum memegang posisi penting sebagai daya tarik utama yang secara efisien meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, baik dari wisatawan lokal maupun internasional (Komalasary et al., 2025). Museum merupakan suatu lembaga yang berfungsi untuk menjaga dan

memamerkan peninggalan sejarah dan secara efektif menyampaikan pentingnya sejarah, seni, dan ilmu pengetahuan kepada Masyarakat yang lebih luas (Eardley et al., 2022). Seiring perkembangan zaman museum tidak lagi hanya sekedar tempat penyimpanan benda-benda bersejarah, melainkan telah bertransformasi menjadi ruang publik yang mengintegrasikan fungsi edukasi, rekreasi, dan hiburan (Perdana & Sinaga, 2025).

Salah satu daerah di Indonesia yang memiliki potensi besar dalam pariwisata sejarah adalah Yogyakarta, sebagai pusat budaya yang kaya akan nilai sejarah yang menampilkan beragam museum mulai dari galeri seni hingga museum pendidikan. Salah satu yang menonjol adalah Museum Benteng Vredeburg, yang berfungsi sebagai tempat mengenang sejarah dan media pendidikan untuk memahami kisah perjuangan bangsa. Museum ini bukan hanya tempat untuk melestarikan benda-benda bersejarah, tapi telah berubah menjadi wadah yang menyediakan pengalaman belajar (Bunari et al., 2025).

Museum Benteng Vredeburg pertama kali dibangun pada tahun 1760 atas perintah dari Sri Sultan Hamengkubuwono I karena permintaan pemerintah Belanda. Meskipun secara resmi Belanda berdalih bahwa pembangunan benteng ini bertujuan untuk menjaga keamanan keraton, tujuan utamanya adalah sebagai sarana untuk memantau dan mengawasi segala aktivitas di dalam lingkungan Keraton Yogyakarta. Seiring berjalannya waktu, fungsi asli benteng tersebut sebagai basis militer perlahan ditinggalkan hingga akhirnya dialihfungsikan menjadi sebuah museum. Kini, Museum Benteng Vredeburg berperan penting sebagai lembaga pelestarian benda-benda bersejarah sekaligus menjadi media edukasi yang efektif bagi masyarakat untuk memahami sejarah perjuangan bangsa Indonesia (Sari et al., 2024). Museum ini menampilkan diorama yang menggambarkan sejarah perjuangan bangsa Indonesia, ruangan temporer, berbagai kegiatan edukatif dan menggunakan area terbuka sebagai ruang publik bagi pengunjung untuk dinikmati. Selain daya tarik utamanya berupa penyajian sejarah, museum ini juga menampilkan pertunjukan inovatif yang menambah variasi pengalaman pengunjung.

Salah satu daya tarik yang menonjol adalah pertunjukan Tirta Abirawa. Pertunjukan ini merupakan pertunjukan air mancur menari yang menampilkan perpaduan gerakan air, pencahayaan berwarna, dan musik sebagai elemen utama. Awal mula pertunjukan ini muncul dari kegiatan revitalisasi Museum Benteng Vredeburg yang dilaksanakan pada Maret hingga Mei 2024. Dalam proses revitalisasi tersebut muncul gagasan untuk menambah fasilitas hiburan bagi wisatawan. Jagang atau parit yang berada di sisi barat museum yang sebelumnya hanya berisi air kolam biasa, kemudian dilengkapi dengan fasilitas *water fountain* atau mesin air mancur menari. Penambahan fasilitas tersebut menjadikan jagang yang semula berfungsi sebagai elemen pelengkap bangunan bersejarah berubah menjadi media pertunjukan air mancur yang dikenal sebagai Pertunjukan Tirta Abirawa. Pertunjukan Tirta Abirawa mulai diperkenalkan pada wisatawan setelah revitalisasi selesai, sekitar bulan Juni hingga Juli 2024, dan kemudian ditetapkan sebagai pertunjukan tetap pada September 2024. Daya tarik ini menunjukkan bagaimana museum berinovasi untuk menarik wisatawan, terutama kaum muda, sehingga mereka tidak hanya datang untuk melihat koleksi bersejarah tetapi juga bisa menikmati suasana yang ada yang ada di dalam museum.

Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah kunjungan ke Museum Benteng Vredeburg mengalami penurunan, yakni penurunan angka kunjungan pada tahun 2025. Situasi ini menunjukkan bahwa pengelolaan museum perlu untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pengalaman pengunjung agar minat kunjungan tetap terjaga dan terus meningkat.

Tabel 1.1. Data Kunjungan Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta

Tahun	Jumlah Kunjungan
2022	184,433
2023	509,454
2024	644,500
2025	551,260

Sumber : (Dinas Pariwisata DIY, 2022-2024), (Data laporan Kunjungan Museum Benteng Vredeburg, 2025)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kunjungan di Museum Benteng Vredeburg mengalami dinamika tiap tahunnya. Pada tahun 2022 tercatat sebanyak 184,433 kunjungan. Lalu mengalami peningkatan kunjungan pada tahun 2023 sebanyak 509,454 wisatawan. Peningkatan ini terus berlanjut pada tahun 2024 dengan jumlah 644,500 kunjungan, yang mana menjadi angka tertinggi pada periode tersebut. Namun pada tahun 2025 mengalami penurunan dengan jumlah 551,260 kunjungan. Meskipun tahun 2024 mencatat angka kunjungan tertinggi, hal tersebut dipicu oleh kebijakan tiket gratis selama satu bulan penuh. Sebaliknya penurunan kunjungan pada tahun 2025 mengindikasikan kendala serius, seperti penyesuaian harga tiket, pemberlakuan pembayaran nontunai, hingga ketidakkonsistenan jadwal operasional pertunjukan Tirta Abirawa yang sempat berhenti pada bulan Agustus hingga Desember karena dalam pemeliharaan atau *maintenance*. Kondisi ini menunjukkan bahwa performa layanan di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta belum sepenuhnya konsisten, sehingga memengaruhi persepsi wisatawan terhadap nilai kunjungan mereka. Selain itu, masih belum terdapat penelitian yang menganalisis *Service Performance* pertunjukan berbasis teknologi seperti air mancur menari di museum sejarah, sehingga pengelola belum memiliki data empiris untuk mengetahui dimensi layanan mana yang perlu diperbaiki secara prioritas. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam menggunakan pendekatan *Service Performance* (SERVPERF) untuk mengevaluasi kinerja aktual layanan, terutama pada pertunjukan Tirta Abirawa, guna memastikan inovasi ini mampu menjadi daya tarik yang berkelanjutan dan tidak hanya bergantung pada kebijakan tiket gratis semata.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini mencakup bagaimana persepsi pengunjung terhadap pertunjukan Tirta Abirawa di Museum Benteng Vredeburg dengan judul “Analisis Persepsi Wisatawan terhadap *Service Performance* Pertunjukan Tirta Abirawa di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana persepsi wisatawan terhadap kinerja layanan pertunjukan Tirta Abirawa dengan menggunakan pendekatan *service performance*?
2. Dimensi SERVPERF manakah yang menjadi penilaian utama (paling dominan) dalam kinerja layanan Pertunjukan Tirta Abirawa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Untuk menganalisis persepsi wisatawan terhadap kinerja layanan pertunjukan Tirta Abirawa di Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta menggunakan pendekatan *service performance*.
2. Untuk menganalisis dimensi yang paling dominan dalam penilaian kualitas pelayanan Pertunjukan Tirta Abirawa berdasarkan metode SERVPERF.

1.4 Manfaat penelitian

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

1.4.1. Manfaat Teoretis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan kajian ilmiah dalam bidang pariwisata, khususnya kajian ilmiah terkait analisis kualitas pelayanan atraksi wisata menggunakan pendekatan *service performance*.

- b. Hasil penelitian di harapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam penelitian mengenai persepsi wisatawan terhadap atraksi wisata berbasis hiburan visual di destinasi budaya.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang membahas kualitas pelayanan pertunjukan wisata.

1.4.2. Manfaat praktis

a. Bagi Pengelola

Memberikan informasi bagi pengelola museum sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pertunjukan Tirta Abirawa berdasarkan persepsi wisatawan, sehingga mampu menciptakan pengalaman pengunjung yang lebih baik seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji kualitas pelayanan khususnya terkait pelayanan pada atraksi wisata dengan pendekatan dan variabel serupa.