

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri yang terjadi di Indonesia sangat pesat bermunculan saat ini. Industri-industri tersebut tentunya akan menjadi roda penggerak ekonomi Indonesia di masa yang akan datang nanti. Industri yang saat ini sedang ramai bermunculan seperti halnya industri jasa yang di dalamnya terdapat sektor pariwisata yang tentunya harus di kelola secara matang, baik dan benar agar dapat meningkatkan potensi yang ada. Sektor pariwisata menjadi salah satu sektor yang dikembangkan oleh beberapa daerah di Indonesia. Berbagai jenis usaha pariwisata kian bermunculan seiring meningkatnya minat masyarakat untuk berwisata. Fenomena tersebut terjadi dikarenakan banyak hal dan salah satunya adalah karena pariwisata memberikan banyak manfaat bagi berbagai pihak terkait, termasuk bagi wisatawan sendiri. Meskipun sektor pariwisata menjadi sektor yang di kembangkan dan menjadi minat masyarakat, namun di sektor pariwisata sangatlah sensitif terhadap perubahan yang terjadi baik secara internal maupun eksternal yang dapat berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan.

Akhir-akhir ini banyak tempat wisata yang terus meningkat dari waktu ke waktu yang berkembang di daerah-daerah. Banyak wisata destinasi menarik yang di tawarkan, dari wisata kuliner, wisata religi, wisata alam, wisata belanja, wisata edukasi, dan wisata budaya. Sektor pariwisata yang saat ini sedang ramai dan menjadi minat masyarakat ialah wisata budaya yang di padukan dengan wisata

edukasi. Daya tarik wisata yang terdiri dari budaya dan edukasi merupakan bentuk yang unik pada tempat wisata tertentu yang menjadi daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke wisata tersebut. Dalam hal ini pengelola perlu memperhatikan penataan dan pemeliharaan tempat wisata agar dapat menarik wisatawan untuk berkunjung. Salah satu tempat wisata yang ada di Kota Pekalongan yang mengemas wisata budaya dan wisata edukasi adalah Museum Batik Pekalongan yang berada di sekitar kawasan budaya jetayu.

Museum Batik Pekalongan merupakan tempat wisata yang memadukan wisata edukasi dan wisata budaya menjadi satu rangkaian kegiatan wisata. Museum ini memiliki 1700 lebih motif batik. Koleksi batik yang ada tidak di pameran secara sekaligus, namun akan dipamerkan secara bergantian setiap empat bulan karena keterbatasan ruangan. Museum ini memiliki tiga ruang pameran yang menampilkan koleksi batik dari beberapa daerah di pantura atau daerah pesisir, koleksi batik dari berbagai daerah nusantara dan koleksi batik dari tokoh nasional. Selain terdapat ruang pameran yang menampilkan koleksi batik, museum ini memiliki beberapa ruang, seperti ruang audio visual, telecenter, perpustakaan, kedai cinderamata, aula, dan ruang workshop. Ruang workshop ini merupakan ruang museum yang digunakan sebagai ruangan untuk melakukan kegiatan belajar membuat batik dalam tur wisata Museum Batik Pekalongan.

Pengalaman adalah kunci faktor dalam hal motivasi untuk kembali berpartisipasi, untuk mendapatkan kepuasan (Bi-Jen Fan dalam Obonyo, 2011). Pengalaman edukasi menjadi salah satu nilai yang diciptakan untuk mendapatkan keunggulan bersaing. Oleh karena itu, berkembanglah wisata edukasi yang

bermunculan di berbagai tempat wisata. Di tambah lagi dengan suatu pengalaman yang dapat memberikan kepuasan jika yang di dapatkan itu baik.

Suatu tempat wisata perlu menciptakan dan meningkatkan fasilitas fisik berupa *servicescape*. Hal tersebut menjadikan salah satu faktor yang perlu diperhatikan pada sektor pariwisata. Layanan atau bukti fisik juga terbukti dapat mempengaruhi wisatawan terhadap kepuasan setelah berkunjung. Terdapat dimensi untuk menciptakan lingkungan fisik yang terdiri dari: *Ambient condition* (kondisi lingkungan) menunjukkan karakteristik lingkungan yang dirasakan dengan panca indera. *Spatial layout and functionality* merujuk pada tata letak ruang yang telah diatur rapi untuk mempermudah serta memfasilitasi pelanggan. *Sign, symbol, artifacts* merupakan benda-benda yang ada pada lingkungan layanan untuk menunjukkan ciri khas suatu tempat. Dari ketiga dimensi *servicescape* tersebut dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam membentuk kepuasan (Bitner, 1992).

Ada beberapa fenomena-fenomena yang tampak harus diperhatikan dalam penawaran pariwisata diantaranya daya tarik wisata. Dimana daerah tujuan wisata dalam menarik wisatawan hendaknya memiliki daya tarik wisata. Telah menjadi pengetahuan umum bahwa kunci sukses pengembangan destinasi wisata terletak pada persoalan pengemasan daya tarik wisata. Sejauh mana daya tarik wisata yang ditawarkan memiliki keunikan, keindahan, keaslian, dan nilai yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan sehingga berdampak pada loyalitas pengunjung (Hermawan, 2017; Wiradiputra & Brahmanto, 2016). Selain itu, diperlukan juga pengemasan daya tarik wisata untuk lebih menonjolkan sisi

keunikan destinasi sebagai nilai jual (Ainurrahman dalam Hermawan, 2017). Disertai dengan konsep perencanaan pariwisata yang berkelanjutan.

City branding merupakan perangkat yang dipinjam dari praktik-praktik pemasaran oleh para perencana dan perancang kota beserta semua pemangku kepentingan. Pemaksimalan potensi daerah dirasa penting dilakukan untuk meningkatkan ekonomi daerah tersebut. Salah satu usaha yang dilakukan untuk mendorong pemaksimalan potensi daerah adalah membuat *city branding*. Yananda et al (2014:1) menyebutkan bahwa *City branding* adalah perangkat pembangunan ekonomi kota. Sebagaimana produk, jasa, dan organisasi, kota membutuhkan citra dan reputasi yang kuat dan berbeda demi mengatasi persaingan kota memerebutkan sumber daya ekonomi di tingkat lokal, regional, nasional, dan global. Kota Pekalongan dengan *city branding World's City of Batik* mempunyai identitas pembeda dari kota-kota lain yaitu batik. Batik menjadi potensi utama yang diandalkan oleh Kota Pekalongan dalam memajukan kota, terutama dalam bidang budaya, ekonomi, dan pariwisata. Pencitraan kota Pekalongan sebagai kota batik salah satunya ditandai dengan adanya Museum Batik Pekalongan yang berada di sekitar kawasan budaya jetayu.

Melihat bahwa pentingnya peningkatan wisatawan, maka kepuasan wisatawan menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan, hal ini juga berlaku pada sektor pariwisata di Pekalongan. Salah satu sektor pariwisatanya yaitu Museum Batik Pekalongan yang sebagai wadah atau sarana edukasi, karena wisatawan lebih menghargai pengalaman yang didapatkannya. Dari banyaknya tempat wisata di Pekalongan, Museum Batik Pekalongan hadir berbeda dalam

menarik minat bagi para wisatawannya. Dengan adanya pengalaman belajar wisatawan yang di dalam nya terdapat belajar membuat dan di berikan wawasan mengenai batik, wisatawan tentu merasakan hal yang baru.

Selain itu banyak penelitian-penelitian sebelumnya yang meneliti tentang kepuasan wisatawan yang menghasilkan hasil yang berbeda-beda. Adapun penelitian-penelitian sebelumnya yang dapat di lihat pada Tabel 1.1 *Research Gap* yang telah diringkas sebagai berikut :

Tabel 1.1. *Research Gap*

No	Nama Peneleti	Kajian Variabel	Hasil
1.	Adi Hasdian dan Heri Puspito Diyah Setyorini (2016)	<i>Educational Tourism Experience</i>	Negatif Signifikan
2.	Erdina Novita Putri, Sunarti dan Edriana Pangestuti (2018)	<i>Servicescape</i>	Positif Signifikan
3.	Hary Hermawa (2017)	Daya Tarik Wisata	Positif Signifikan
4.	Abdurrahman Hikmah Ramadhan, Suharyono dan Srikandi Kumadji (2015)	<i>City Branding</i>	Positif Signifikan

Dari fenomena dan *research gap* yang ada, maka untuk bisa mempertahankan eksistensi dalam jangka waktu yang panjang, setiap tempat wisata harus mempunyai tujuan yaitu salah satunya adalah dapat mewujudkan kepuasan wisatawan, oleh karena itu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Educational Tourism Experience*, *Servicescape*, Daya Tarik Wisata dan *City Branding* terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Batik Pekalongan”.

1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, dapat di jadikan identifikasi masalah oleh peneliti, yaitu mengenai kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan sangatlah penting bagi pengelola, dalam hal ini adalah suatu tempat wisata. Untuk memahami bagaimana menjadikan kepuasan wisatawan secara baik, maka perlu ada nya suatu penelitian.

Educational tourism experience atau pengalaman belajar wisata dapat digunakan untuk menarik tingkat kepuasan wisatawan di suatu tempat wisata. Karena wisatawan tentu merasakan suatu hal berbeda dari yang sebelumnya.

Wisatawan yang datang pada suatu tempat wisata tentu tidak hanya ingin menikmati fasilitas yang ada pada daerah tujuan wisata. Dalam bidang pariwisata dapat menciptakan dan meningkatkan fasilitas fisik berupa *servicescape*. Hal tersebut menjadikan salah satu faktor yang perlu diperhatikan pada sektor pariwisata. Layanan atau bukti fisik juga terbukti dapat mempengaruhi wisatawan terhadap kepuasan setelah berkunjung.

Kunci sukses pengembangan destinasi wisata terletak pada persoalan pengemasan daya tarik wisata. Sejauh mana daya tarik wisata yang ditawarkan memiliki keunikan, keindahan, keaslian, dan nilai yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Kota Pekalongan dengan *city branding World's City of Batik* mempunyai identitas pembeda dari kota-kota lain yaitu batik. Batik menjadi potensi utama yang diandalkan oleh Kota Pekalongan dalam memajukan kota, terutama dalam bidang budaya, ekonomi, dan pariwisata.

Dapat dilihat dari uraian diatas bahwa *Educational Tourism Experience, Servicescape, Daya Tarik Wisata dan City Branding* ini akan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang ada di Museum Batik Pekalongan.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah ini digunakan agar penelitian ini dapat lebih fokus. Dalam penelitian ini, peneliti memberikan pembatasan masalah, sehingga permasalahan tidak terlalu melebar dan terlepas dari permasalahan yang telah ditemukan. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan seperti sarana wisata, daya tarik wisata, kualitas pelayanan, citra destinasi dan masih banyak lagi. Akan tetapi, karena dengan keterbatasan penelitian ini, maka peneliti membatasi masalah penelitian ini dengan menguji Pengaruh Kepuasan Wisatawan di Museum Batik Pekalongan dengan variabel, antara lain : *Educational Tourism Experience, Servicescape, Daya Tarik Wisata dan City Branding*.

1.2.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah di bahas sebelum nya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain :

1. Bagaimana pengaruh pengalaman belajar wisatawan (*Educational Tourism Experience*) yang di peroleh terhadap Kepuasan Wisatawan?
2. Bagaimana pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Wisatawan?
3. Bagaimana pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan?
4. Bagaimana pengaruh *City Branding* terhadap Kepuasan Wisatawan?
5. Seberapa besarkah pengaruh *Educational Tourism Experience*, *Servicescape*, Daya Tarik Wisata dan *City Branding* terhadap Kepuasan Wisatawan?
6. Variabel manakah yang paling berpengaruh antara *Educational Tourism Experience*, *Servicescape*, Daya Tarik Wisata dan *City Branding* terhadap Kepuasan Wisatawan?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman belajar wisatawan (*Educational Tourism Experience*) yang di peroleh terhadap Kepuasan Wisatawan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari *Servicescape* terhadap Kepuasan Wisatawan.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *City Branding* terhadap Kepuasan Wisatawan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besarkah pengaruh *Educational Tourism Experience*, *Servicescape*, Daya Tarik Wisata dan *City Branding* terhadap Kepuasan Wisatawan.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel manakah yang paling berpengaruh antara *Educational Tourism Experience*, *Servicescape*, Daya Tarik Wisata dan *City Branding* terhadap Kepuasan Wisatawan.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat bagi penulis, bagi pengelola dan bagi pembaca sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini penulis dapat mengetahui pentingnya *educational tourism experience*, *servicescape*, daya tarik dan *city branding* terhadap kepuasan wisatawan pada lokasi wisata edukasi khususnya di Museum Batik Pekalongan.

2. Bagi Pengelola

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi pengelola dalam mengembangkan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan *educational tourism experience*, *servicescape*, daya tarik, dan *city branding* terhadap kepuasan wisatawan.

3. Bagi Pembaca

Sebagai bahan referensi dan informasi untuk penelitian yang akan melakukan lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan *educational tourism experience*, *servicescape*, daya tarik, dan *city branding* terhadap kepuasan wisatawan.