

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktivitas lainnya. Selanjutnya sebagai sektor yang kompleks juga meliputi industri-industri klasik yang sebenarnya seperti industri kerajinan dan cinderamata, penginapan dan transportasi, secara ekonomis juga dipandang sebagai industri. Pariwisata menjadi salah satu sumber devisa bagi negara-negara besar dan negara berkembang, termasuk di Indonesia sebagai sumber pemasukan langsung ke negara maupun langsung kepada masyarakat disekitar obyek wisata tersebut (Pendit, 2002).

Adapun wisata yang ada di Sumatera Utara yaitu wisata alam, wisata kuliner, wisata rekreasi, wisata sejarah dan religi, sanggar dan cagar budaya. Dengan adanya pariwisata, lebih dikhususkan untuk pemerintah daerah, objek wisata akan menjadi pemasukan bagi daerah itu sendiri. Salah satu objek wisata sejarah yang terdapat di daerah Deli Serdang yaitu Museum Deli Serdang. Museum Deli Serdang merupakan museum sejarah dan kebudayaan Deli Serdang yang terletak di Jl. Negara Lubuk Pakam. Museum Deli Serdang diresmikan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia Prof. Dr. Muhajir Efendy, M.A.P., Gubernur Sumatera Utara Edy Rahmayadi, dan Bupati Deli Serdang H. Ashari Tambunan pada tanggal 8 September 2018.

**Tabel 1.1**  
**Data Kunjungan Museum Deli Serdang**

| NO           | PENGUNJUNG   | BULAN     |              |                |              |               |               |
|--------------|--------------|-----------|--------------|----------------|--------------|---------------|---------------|
|              |              | Juli 2019 | Agustus 2019 | September 2019 | Oktober 2019 | November 2019 | Desember 2019 |
| 1            | UMUM         | 295       | 115          | 294            | 1277         | 1277          | 1074          |
| 2            | TK/PAUD      |           |              | 107            | 242          | 146           | 355           |
| 3            | SD           | 760       | 1810         | 1452           | 7934         | 6815          | 2639          |
| 4            | SMP/MTS      | 63        | 4            |                | 496          | 482           | 799           |
| 5            | SMA/SMK/ MAN | 70        | 300          | 2              | 65           | 421           | 26            |
| 6            | GURU         |           |              |                |              |               |               |
| 7            | UNIVERSITAS  | 71        | 6            | 9              | 3            | 37            | 42            |
| 8            | INSTANSI     | 22        | 26           |                |              |               |               |
| 9            | YAYASAN      |           |              |                |              |               |               |
| 10           | KESULTANAN   |           |              |                |              |               |               |
| 11           | MANCA NEGARA |           |              |                |              | 1             | 21            |
|              | JUMLAH       | 1,281     | 2,261        | 1,864          | 10,017       | 9,179         | 4,956         |
| <b>TOTAL</b> |              |           |              |                |              |               | <b>29,558</b> |

Sumber : Museum Deli Serdang 2019

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa terdapat beragam jenis pengunjung pada Museum Deli Serdang, yaitu pengunjung umum, TK/PAUD, SD, SMP/MTs, SMA/SMK/MAN, Guru, Universitas, Instansi, Yayasan, Kesultanan dan Manca Negara yang mengalami perubahan jumlah pengunjung setiap bulannya. Jumlah pengunjung pada Museum Deli Serdang berfluktuasi setiap bulannya dilihat dari tipe pengunjung. Jika dilihat dari tabel, kenaikan jumlah pengunjung terjadi pada bulan Agustus, namun mengalami penurunan pada bulan September, kemudian meningkat lagi pada bulan Oktober, lalu mengalami penurunan pada bulan November dan mengalami penurunan lagi pada bulan Desember. Biasanya pemicu kenaikan jumlah pengunjung disebabkan oleh *event-event* besar seperti, peringatan Hari Museum Nasional, Festival Cagar Budaya dan musim libur anak sekolah. Dari data di atas dapat kita lihat bahwa tipe pengunjung yang memiliki jumlah kunjungan paling besar adalah siswa Sekolah Dasar.

Minat berkunjung wisatawan pada museum sangatlah kurang dikarenakan kurangnya rasa nasionalisme masyarakat, masyarakat lebih tertarik mengikuti perkembangan Iptek dibandingkan sejarah nasional Indonesia, masyarakat lebih tertarik untuk mengunjungi pusat perbelanjaan (*mall*) dan tempat hiburan dibanding museum, masyarakat kurang peduli dengan sejarah Indonesia dan banyak objek wisata lain yang bisa dikunjungi selain museum (Wibowo, 2015).

Dalam meningkatkan jumlah pengunjung pihak museum harus menjadikan masyarakat agar mempunyai minat berkunjung. Menurut Mauludin (2017) “minat berkunjung wisatawan merupakan suatu keinginan dimana seorang wisatawan tertarik untuk mengunjungi suatu daya tarik wisata”. Minat berkunjung dipengaruhi oleh beberapa hal. Dalam penelitiannya menurut Sondakh (2016), menyatakan bahwa pelayanan, keamanan dan daya tarik berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap minat berkunjung wisatawan dan Raswendo (2018), dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang.

Kualitas pelayanan yang dirasakan dari pariwisata dikatakan untuk mempengaruhi kepuasan wisatawan, dan mereka selalu memberikan yang terbaik bagi wisatawan yang pada akhirnya mempengaruhi niat wisatawan untuk kembali. Dari teori mengenai kualitas pelayanan yang ada di sektor pariwisata, kualitas pelayanan pariwisata dapat dirasakan dari keramahan, keamanan, kenyamanan, suasana dan daya tanggap dari pelayanan publik sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan (Nuraeni, 2014).

Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam mempromosikan wisata agar meningkatkan minat berkunjung yaitu melalui duta wisata (*Tourism Ambassador*).

Duta wisata sendiri merupakan putra/putri terbaik daerah yang dijadikan contoh oleh muda/mudi yang mempunyai intelektualitas yang baik maupun penampilan yang menarik ke masyarakat dengan kerapian, kebersihan serta senyum dalam komunikasi yang memberikan kesan baik kepada masyarakat, serta kepribadian yang baik dan memiliki kemampuan menguasai kebudayaan yang ada di daerah tersebut. Duta wisata yang diharapkan dapat mewakili daerahnya dalam upaya mempromosikan potensi dan aset wisata daerahnya, juga diharapkan bagi yang terpilih menjadi duta wisata adalah sosok duta wisata yang kreatif, inovatif, percaya diri, berpengalaman dan berjiwa (Randa, 2015).

*Tourism ambassador* Deli Serdang merupakan ikon pariwisata dan kebudayaan yang ada di daerah tersebut. Tugas utama *tourism ambassador* adalah memajukan serta mempromosikan pariwisata yang ada di Deli Serdang. Dikarenakan kita memasuki era Revolusi Industri 4.0 jadi hal yang dilakukan *tourism ambassador* dalam mempromosikan pariwisata di Deli Serdang yaitu dengan cara aktif mempromosikan pariwisata melalui media sosial seperti *Instagram, Youtube, Facebook* dan *WhatsApp*, membagikan brosur pariwisata secara online dan offline ke masyarakat umum, terjun langsung ke tempat wisata itu sendiri, ikut serta dalam setiap *event-event* yang berhubungan langsung dengan pariwisata di Deli Serdang.

Dengan adanya *tourism ambassador* Deli Serdang para pengunjung akan mendapatkan informasi yang menarik dan akurat. Tugas *tourism ambassador* di Museum Deli Serdang adalah mempromosikan Museum Deli Serdang kepada masyarakat baik masyarakat lokal maupun mancanegara. Selain itu tugas *tourism ambassador* Deli Serdang adalah memandu wisatawan selama perjalanan wisata

sehingga para pengunjung akan mengetahui rute jalan saat berada di Museum Deli Serdang, memberikan penjelasan dengan sebaik-baiknya mengenai koleksi-koleksi yang ada di Museum Deli Serdang dan berswafoto bersama wisatawan yang ada di Museum Deli Serdang. *Tourism ambassador* aktif dalam mempromosikan pariwisata melalui media sosial, namun pelaksanaan promosi khususnya di tempat wisata Museum Deli Serdang tidak dilakukan secara berkala.

Selain *tourism ambassador* yang dapat meningkatkan minat berkunjung adalah kualitas pelayanan. Salah satu indikator dari kualitas pelayanan adalah *reliability*. *Reliability* merupakan salah satu indikator dari kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2002) *reliability* adalah “kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi”.

*Reliability* yang terdapat dalam penelitian ini adalah pihak museum memberikan informasi yang terpercaya. Salah satunya yaitu Museum Deli Serdang telah meresmikan aplikasi Guide Museum Daerah Deli Serdang, dengan adanya aplikasi tersebut dapat mempermudah pengunjung mengetahui rute jalan saat berada di Museum. Selain itu pihak Museum Deli Serdang juga membuat Program BBM (Belajar Bersama di Museum) yang dipromosikan dengan ilustrasi komik yang menarik. Dengan adanya program ini dapat menumbuhkan rasa penasaran sehingga masyarakat memiliki minat untuk berkunjung di Museum. Sedangkan proses administrasi di Museum Deli Serdang yang masih dilakukan secara konvensional. Salah satunya yaitu ketika wisatawan berkunjung, daftar buku tamu masih ditulis secara manual.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, penulis mencoba menganalisa permasalahan pada museum yang berkaitan dengan judul : **Pengaruh *Tourism Ambassador* dan *Reliability* Terhadap Minat Berkunjung di Objek Wisata Museum Deli Serdang.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Disinyalir kurangnya minat berkunjung pada Museum Deli Serdang.
2. Jumlah pengunjung di Museum Deli Serdang hanya meningkat di akhir tahun.
3. Administrasi di Museum Deli Serdang masih dilakukan secara konvensional.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dan untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas, maka penulis membatasi masalah penelitian ini ditujukan kepada wisatawan Museum Deli Serdang yang menilai pada variabel *tourism ambassador* dan *reliability* yang ada di Museum Deli Serdang dalam mempengaruhi minat berkunjung.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka penulis menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *tourism ambassador* terhadap minat berkunjung di objek wisata Museum Deli Serdang?
2. Apakah terdapat pengaruh *reliability* terhadap minat berkunjung di objek wisata Museum Deli Serdang?

3. Apakah terdapat pengaruh *tourism ambassador* dan *reliability* terhadap minat berkunjung di objek wisata Museum Deli Serdang?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *tourism ambassador* terhadap minat berkunjung di objek wisata Museum Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap minat berkunjung di objek wisata Museum Deli Serdang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *tourism ambassador* dan *reliability* terhadap minat berkunjung di objek wisata Museum Deli Serdang.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang terkait yaitu :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan peneliti, sehingga kelak mampu menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dalam dunia kerja nantinya.

2. Bagi Museum Deli Serdang

Menambah koleksi untuk perpustakaan museum dan bisa menjadi inspirasi untuk penelitian lain yang ingin mengadakan penelitian di Museum Deli Serdang.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Menambah literature kepustakaan Universitas Negeri Medan dibidang penelitian khususnya pemasaran terutama tentang *tourism ambassador*, *reliability* dan minat berkunjung.

4. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan studi pustaka bagi peneliti lain yang ingin meneliti dan mengembangkan topik serupa dimasa yang akan datang.

