

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemerintah Indonesia berupaya menarik lebih banyak Warga Negara Asing atau wisatawan nusantara (WISNUS) dan Warga Negara Indonesia atau wisatawan mancanegara (WISMAN) dalam beberapa tahun terakhir. Dicapai melalui pengembangan infrastruktur pariwisata di berbagai lokasi, berbagai kampanye promosi, diskon, dan paket liburan. Semakin banyak wisatawan yang datang ke Indonesia karena kesadaran yang meningkat akan warisan sejarah, keanekaragaman budaya, dan keindahan alamnya. Begitu pula dengan Wisatawan Nusantara (WISNUS), namun pergerakan WISNUS pada tahun 2023 masih jauh dari target (Salsabilla, 2023).

Jumlah perjalanan WISNUS selama tahun 2023 belum diumumkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Data terakhir BPS dari November 2023 menunjukkan total 749,11 juta perjalanan, naik 12% dari 668,9 juta perjalanan pada bulan yang sama tahun sebelumnya. Dikutip dari CNBC Indonesia pencapaian tahun 2023 masih di bawah target pemerintah, yang menargetkan 1,2-1,4 miliar pergerakan pada tahun 2023. Sekitar 450,9 juta pergerakan lebih sedikit daripada target minimal. Sedangkan pada tahun 2024, pemerintah menargetkan pergerakan WISNUS antara 1,25 hingga 1,5 miliar perjalanan. Berbagai upaya dilakukan untuk menggenjot mobilitas pengunjung domestik. Salah satunya memperbanyak serta meningkatkan kualitas acara wisata serta mengembangkan desa wisata (Salsabilla, 2023).

Peneliti menyajikan daftar statistika kunjungan WISMAN dan WISNUS pada tabel 1.1, data yang dipublikasikan oleh BPS kemudian diolah oleh peneliti dan setelah diproses ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel 1.1 Statistik Mengenai Jumlah Wisatawan di Indonesia pada 2021-2023

Statistik Jenis Wisatawan	Jumlah Wisatawan		
	Jan-Des 2021	Jan-Des 2022	Jan-Nov 2023
Wisatawan Mancanegara	1.557.530	5.889.031	11.677.825
Wisatawan Nusantara	613.299.459	734.864.693	749.114.709

Sumber: Badan Pusat Statistik (2023)

Perjalanan WISNUS ke pusat-pusat kesenian dan kebudayaan memberikan kesempatan untuk mengeksplorasi kekayaan dan keragaman warisan budaya Indonesia. Banyak pusat kesenian dan kebudayaan tersebar di seluruh Nusantara, masing-masing menawarkan pengalaman unik dan berharga bagi pengunjung. Terletak di Jalan Cikini Raya di jantung kota Jakarta, Taman Ismail Marzuki (TIM) adalah salah satu lokasi utama di pusat seni dan budaya Jakarta.

Dikutip dari Dinaskebudayaan.Jakarta.go.id, luas lahan TIM adalah 7,2 hektar. Pada 10 November 1968, secara resmi selesai dibangun oleh Ali Sadikin, Gubernur DKI Jakarta saat itu. Taman Raden Saleh dan Kebun Binatang Jakarta (sekarang dipindahkan ke Ragunan) dulunya merupakan tempat rekreasi umum di sana. Ali Sadikin kemudian mengubahnya menjadi pusat seni bagi seniman Jakarta. Nama Ismail Marzuki memberi penghormatan kepada artis Betawi (Jakarta) yang menciptakan lebih dari 200 lagu, antara lain "Halo-Halo Bandung" dan lagu daerah seperti "Berkibarlah Benderaku",

"Nyiur Melambai" dan "Sepasang Mata Bola". (Profil Taman Ismail Marzuki, 2021).

TIM secara rutin menjadi lokasi penyelenggaraan berbagai acara seni di Jakarta, namun zaman mulai mengganggu eksistensinya. Dikutip dari situs Aniesbaswedan.com, beberapa masalah menyebabkan ruang para seniman ini menjadi kurang populer; (1) Infrastruktur di wilayah TIM sudah tua, sehingga bangunan menjadi rusak dan berkualitas rendah, menghalangi berbagai kegiatan seni dan budaya. (2) Kurangnya fasilitas yang memadai untuk mendukung kegiatan seni dan budaya, terutama di era digital. (3) Kurangnya pemanfaatan ruang terbuka di sekitar TIM, yang tidak digunakan sepenuhnya untuk kegiatan budaya dan rekreasi Masyarakat (Revitalisasi Taman Ismail Marzuki, 2022).

Proses revitalisasi merupakan langkah yang diambil untuk menghidupkan kembali TIM yang telah mengalami kemunduran. Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari Instagram resmi @tim.cikini disebutkan bahwa Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memulai revitalisasi TIM pada tahun 2019 melewati PT Jakarta Propertindo (Jakpro). Andra Matin merupakan arsitek yang merancang TIM dengan minimalis dan modern. Salah satu desain bangunannya terinspirasi dari nyanyian "Rayuan Pulau Kelapa-Ismail Marzuki", yang dimasukkan ke dalam bentuk tinggi rendah not balok. Revitalisasi TIM terbagi menjadi 3 tahapan pembangunan. Pada tahap pertama, Perpustakaan, Wisma Seni, dan Masjid Amir Hamzah termasuk. Pada tahap kedua, Planetarium, Graha Bhakti Budaya, Gedung Annex, dan Teater

Halaman diperbaiki. Pada tahap ketiga, bagian dalam Perpustakaan dan Wisma Seni, Gedung Annex, Taman Atap Khusus, Planetarium, dan Graha Bhakti Budaya (Wiryo dan Gatra, 2021).

Setelah revitalisasi selesai, TIM dibuka kembali secara bertahap dan pembukaan publik TIM pada tanggal 26 September 2022. Namun beberapa destinasi belum dapat dikunjungi seperti dikutip dari biografi Instagram resmi @planetariumjkt menyatakan Teater Bintang Planetarium ditutup sampai waktu yang belum ditentukan karena masih tahapan perbaikan atau penggantian peralatan utama untuk pertunjukan dan Teater Kecil akan ditutup sementara mulai tanggal 4 Maret 2024 hingga 31 Agustus 2024 untuk renovasi dan penempatan peralatan (Pemberitahuan Gedung Teater Kecil Tutup Sementara, 2024).

Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Teater Taman Ismail Marzuki

Jumlah Pengunjung Teater Taman Ismail Marzuki	
Jan-Des 2021	1.775 orang
Jan-Des 2022	62.710 orang
Jan-Juli 2023	41.935 orang

Sumber: Antaranews (2023)

Menurut Iwan Henry Wardhana selaku Kepala Dinas Kebudayaan DKI Jakarta, mengatakan bahwa setelah pandemi COVID-19, Taman Ismail Marzuki (TIM) mengalami peningkatan kunjungan, dengan rata-rata 5.990 pengunjung per bulan selama semester pertama tahun 2023. Tabel 1.2 menunjukkan jumlah total pengunjung Gedung Teater Jakarta dari Januari hingga Desember 2021, yang mencapai 1.775 orang, kemudian dari Januari hingga Desember 2022, jumlah ini melonjak pesat menjadi 62.710 orang.

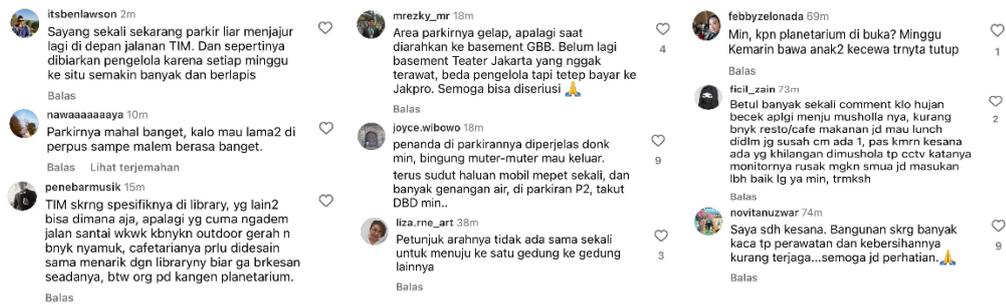
Sepanjang ini, data dari Januari hingga Desember 2022 menunjukkan 41.935 pengunjung (Nurhaliza dan Pasaribu, 2023).



Gambar 1.1 Komentar pada Unggahan Instagram Taman Ismail Marzuki

Sumber: Instagram @tim.cikini (Diambil pada tanggal 28 April 2024)

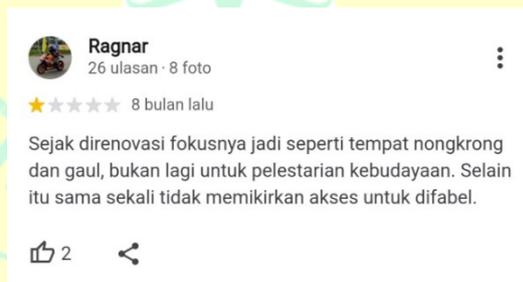
Pada gambar 1.1 menunjukkan isu penting bagi pengelola terhadap niat berkunjung kembali ke TIM. Niat berkunjung kembali merupakan situasi yang berkontribusi terhadap rencana pengunjung untuk kembali ke objek wisata dalam jangka waktu yang diproyeksikan pada periode waktu tertentu (Damanik dan Yusuf, 2022). Hal ini bisa menjadi pertanda bahwa peningkatan kunjungan tidak selalu berarti keberhasilan dalam mempertahankan minat dan loyalitas pengunjung, terutama jika pengalaman yang ditawarkan tidak memenuhi harapan mereka. Berikut beberapa ulasan negatif yang peneliti kumpulkan dari Instagram resmi @tim.cikini.



Gambar 1.2 Komentar Negatif Pengunjung pada Taman Ismail Marzuki

Sumber: Instagram @tim.cikini (Diambil pada tanggal 20 April 2024)

Data pada tabel 1.2, yang menunjukkan adanya ulasan negatif melalui akun Instagram @tim.cikini, mengindikasikan bahwa banyak pengunjung mengungkapkan ketidakpuasan terhadap TIM. Hal ini dapat menjadi masalah bagi pengelola TIM, yang secara lebih luas berkaitan dengan kepuasan dan kebebasan pengunjung terhadap pengalaman mereka di pusat kesenian ini. Oleh karena itu, pengelolaan TIM perlu memperhatikan ulasan-ulasan negatif tersebut agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung dan memperbaiki citra destinasi.



Gambar 1.3 Ulasan Google Taman Ismail Marzuki

Sumber: Ulasan Google Taman Ismail Marzuki (Diambil pada tanggal 28 April 2024)

Persepsi yang berhubungan dengan kepercayaan pengunjung terhadap nilai atau kinerja produk atau layanan yang diberikan oleh pusat kesenian, persepsi nilai merupakan suatu aspek penting dalam pengembangan pusat kesenian. Berdasarkan ulasan Google yang peneliti ambil tanggal 28 April 2024. Pada

gambar 1.3 menyatakan bahwa TIM tidak lagi dianggap sebagai tempat yang secara utama didedikasikan untuk pelestarian seni. Evaluasi ini menyoroti perubahan peran atau fokus yang mungkin terjadi dalam pengelolaan atau penggunaan TIM, yang tampaknya tidak sepenuhnya terfokus pada upaya pelestarian atau pengembangan seni sebagaimana yang mungkin diharapkan oleh sebagian orang.

Di sisi lain, peningkatan kualitas layanan diharapkan akan mendorong pengunjung untuk kembali ke TIM, seperti pada media *website* resmi yang dahulu dapat diakses melalui www.gedungkesenianjakarta.co.id namun sekarang sudah tidak aktif. Saat ini beralih pada *website* pkjtim.com yang memudahkan masyarakat mendapatkan informasi tentang kalender acara PKJTIM, panduan pemesanan tempat, biaya sewa atau hal lain yang berhubungan dengan TIM. Dalam *website* tersebut diketahui Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2024 dikeluarkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan pengunjung. Peraturan ini akan diikuti dengan perbaikan sarana prasarana di Teater Kecil, seperti penggantian sistem suara, pencahayaan, dan lain-lain, serta penggantian AC chiller dan lain-lain di Teater Besar dari Minggu kedua Maret 2024 hingga Agustus 2024 (Penyesuaian Tarif, 2024).

Kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menaikkan pungutan menyewa gedung pertunjukan di Jakarta dapat menghambat seniman dan budayawan untuk menampilkan karyanya kepada publik, menurut Budayawan Butet Kartaredjasa, yang dilansir dari Kompas.com. Dampaknya buruk karena

para seniman membutuhkan modal yang besar untuk membayar sewa dan menjadi kehilangan ruang presentasi. Butet khawatir bahwa kebijakan tersebut bisa menghambat kemajuan seni dan budaya, karena sulit bagi pelaku seni dan budaya untuk mendapatkan sponsor yang dapat menutupi biaya penyelenggaraan. (Sutrisna dan Carina, 2024).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada tanggal 27 April 2024 didapati masalah dalam *service quality* di TIM terkait peningkatan fasilitas baru di Perpustakaan Cikini yang minim pengetahuan cara menggunakan fasilitas seperti, *co-working space*, ruang multifungsi, bilik cerita, ruang siaran *podcast* dan beberapa meja di area baca juga belum dilengkapi *stop* kontak yang terlihat pada gambar 1.2.



Gambar 1.4 Area Baca Taman Ismail Marzuki

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Di hari yang sama pada tanggal 27 April 2024 peneliti melakukan wawancara langsung dengan M Wildan, salah satu petugas keamanan di Taman Ismail Marzuki. Menurut beliau, masalah yang sering dikeluhkan oleh pengunjung berkaitan dengan kurangnya kapasitas parkir, terutama saat hari-hari ketika acara atau pertunjukan diadakan. Hal ini menciptakan

ketidaknyamanan bagi para pengunjung yang harus menghabiskan waktu ekstra untuk mencari tempat parkir, bahkan ada kemungkinan mereka harus memarkir kendaraan jauh dari lokasi acara tersebut. Masalah ini tidak hanya mengganggu pengalaman kunjungan, tetapi juga dapat berpotensi mengurangi jumlah pengunjung yang ingin datang ke acara di TIM, karena ketersediaan tempat parkir yang terbatas bisa menjadi hambatan bagi mereka.

Selain itu, beliau juga mengamati adanya parkir liar yang tidak diatur oleh pihak pengelola TIM. Fenomena parkir liar ini tidak hanya menciptakan kekacauan visual di sekitar lokasi, tetapi juga meningkatkan risiko keamanan bagi pengunjung. Oleh karena itu, perlu dipertimbangkan solusi atau peningkatan kapasitas parkir untuk meningkatkan pengalaman kunjungan pengunjung dan mendukung kelancaran berbagai acara yang diselenggarakan di TIM.

Penelitian mengenai pusat kesenian dan kebudayaan yang juga berfungsi sebagai tempat wisata telah menjadi topik yang penting dalam bidang akademik. Sebelumnya, terdapat sejumlah studi yang telah dilakukan terkait TIM, dengan berbagai variabel yang telah diuji. Seperti pada penelitian Nugraha dan Mawo, (2023) dengan tujuan untuk membahas hubungan antara daya tarik destinasi wisata dan keinginan wisatawan untuk mengunjunginya. Penelitian lain juga dilakukan oleh Erviani Putri et al., (2023) Kajian ini dimaksudkan untuk mengukur daya tarik wisata kontemporer serta mengumpulkan data relevan lainnya terkait upaya menghidupkan kembali area rekreasi TIM pasca masa krisis kesehatan global COVID-19.

Terdapat gap penelitian terdahulu yang membahas daya tarik wisata TIM dalam meningkatkan minat berkunjung menggunakan studi literatur, observasi dan wawancara. Oleh karena itu, peneliti ingin menambahkan variabel *perceived value*, *service quality* dan *visitor satisfaction* untuk diteliti menggunakan metode kuantitatif. Selain itu, variabel-variabel tersebut belum pernah diteliti secara bersamaan pada objek TIM. Oleh karena itu, penelitian ini akan menjadi sangat penting bagi perusahaan yang ingin memahami pengaruh variabel-variabel ini terhadap frekuensi kunjungan mereka ke TIM.

Berdasarkan pembahasan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang diberi judul **“Pengaruh *Destination Image*, *Perceived Value*, *Service Quality* terhadap *Visitor Satisfaction* dan *Revisit Intention*: Studi Kasus di Taman Ismail Marzuki”**

1.2 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah *destination image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *visitor satisfaction* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki?
2. Apakah *perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *visitor satisfaction* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki?
3. Apakah *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *visitor satisfaction* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki?
4. Apakah *destination image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki?

5. Apakah *perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki?
6. Apakah *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki?
7. Apakah *visitor satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *destination image* terhadap *visitor satisfaction* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki
2. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *perceived value* terhadap *visitor satisfaction* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki
3. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *visitor satisfaction* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki
4. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *destination image* terhadap *revisit intention* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki
5. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *perceived value* terhadap *revisit intention* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki
6. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *revisit intention* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki
7. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *visitor satisfaction* terhadap *revisit intention* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Diproyeksikan bahwa temuan studi ini akan memperdalam wawasan dan pengetahuan di bidang kepariwisataan, terutama terkait aspek-aspek yang berperan dalam membentuk keinginan pengunjung untuk kembali ke kompleks budaya TIM. Lebih jauh, hasil kajian ini berpotensi menjadi sumber rujukan yang bernilai bagi riset-riset selanjutnya.

1.4.2 Manfaat praktis

Diharapkan penelitian ini akan menyokong penyelenggara Taman Ismail Marzuki membuat kebijakan untuk meningkatkan operasional dan menarik lebih banyak pengunjung dengan meningkatkan kegiatan, layanan, dan sarana dan prasarana. Dengan adanya peningkatan ini, diharapkan para pengunjung tidak hanya tertarik untuk datang, tetapi juga memiliki keinginan untuk melakukan kunjungan ulang ke Taman Ismail Marzuki.