BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Museum memiliki peran penting bagi para pengunjung nya sebagai sarana pembelajaran. Museum juga berperan sebagai sarana pendidikan informal bagi seluruh pengunjung tanpa batasan rentan usia. Pendidikan informal yang terjadi memungkinkan pengunjung terlibat secara aktif dengan ekplorasi sesuai dengan minat serta berinteraksi untuk bertukar informasi yang tidak langsung sangat ber-*impact* pada peningkatan pengetahuan dan *skill* berkomunikasi. Penelitian terdahulu menunjukan bahwa pengalaman belajar di museum meningkatkan pemahaman dan retensi informasi, karena disana pengunjung tidak hanya mendengarkan atau membaca, tetapi mereka melihat dan merasakan langsung (Falk, 2000).

Tidak hanya memamerkan artefak dan koleksi nya, museum juga sering kali menyelenggarakan program-program edukatif seperti seminar, lokakarya yang dirancang untuk meningkatkan keterlibatan pengunjung. Museum difungsikan sebagai ruang belajar inklusif. Hal ini sejalan dengan tujuan pendidikan sepanjang hayat, dimana setiap individu memiliki kesempatan untuk mendorong rasa ingin tahu, berpikir kritis, dan eksplorasi berkelanjutan dalam berbagai aspek kehidupan dalam suasana yang inspiratif.

Secara tidak langsung kemajuan zaman saat ini sangat berpengaruh bagi museum, era globalisasi tidak menurunkan eksistensi museum melainkan menjadi salah satu gerbang perluasan teknologi dalam menampilkan koleksi milik museum menjadi pameran wisata pembelajaran interaktif yang dapat menarik pengunjung. Menurut Dewan Museum Internasional (ICOM), *"Museum act as a bridge between the past and the future, offering a space for learning and reflection through curated collections"* ((ICOM), 2021) yang pada intinya untuk saat ini museum sebagai jembatan yang berorientasi pada kebersinambungan antara masa lalu dan masa

depan, juga inklusivitas dalam pendekatan yang dilakukan oleh pemandu terhadap pengunjung. Museum merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran untukmengoleksi, melindungi, dan memanfaatkan benda-benda bersejarah yang berharga bersifat benda maupun bukan benda.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan museum adalah sebuah bangunan yang berfungsi sebagai tempat untuk menyimpan dan memamerkan benda yang memiliki nilai sejarah yang penting seperti benda peninggalan sejarah, seni, dan juga ilmu pengetahuan. Museum memiliki fungsi menjadi tempat rekreasi yang memiliki program atau kegiatan yang mendukung pembelajaran untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran akan budaya bagi semua kalangan masyarakat.

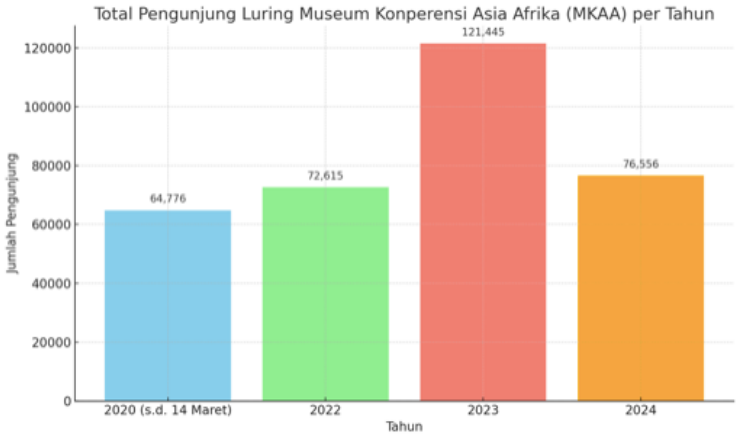
Jumlah museum di Indonesia menurut data pertahun 2015, memiliki 412 museum yang tersebar diseluruh wilayah. Data statistik mencatatat baru 268 museum di Indonesia yang memiliki koleksi asset dan menginformasikan berbagai koleksi yang mereka miliki. Sisanya masih banyak museum yang kurang terawat dan tidak memiliki pemandu (Suhardi, 2017)

Museum sebagai institusi edukasi informal berfungsi untuk menyampaikan nilai-nilai sejarah dan budaya kepada masyarakat melalui interaksi langsung antara pemandu dan pengunjung (Nugroho, 2019)**.** Menilik dari data referensi **Kemendikbud RI** ada 450 museum di Indonesia, dengan 39 museum yang berada di Provinsi Jawa Barat, sedangkan di Kota Bandung sendiri terdapat 13 museum. Berikut merupakan tabel visualisasi untuk data statisik museum :

Lokasi	Jumlah Museum	Sumber Rujukan
Indonesia	450	Kemendikbud RI
Jawa Barat	39	Kemendikbud RI
Kota Bandung	13	Kemendikbud RI

Sumber : Statistik Kebudayaan, 2023

Museum Konferensi Asia Afrika merupakan salah satu museum bersejarah yang berada di Kota Bandung. Museum Konferensi Asia Afrika menyimpan berbagai macam saksi sejarah yang berkaitan dengan peristiwa Asia-Afrika 1955 merupakan awal terlahirnya gerakan Non-blok pertama. Dengan berbagai jenis koleksi yang dipajang, Museum Konferensi Asia Afrika menarik banyak sekali pengunjung setiap tahunnya. Berikut merupakan tabel visual untuk data pengunjung museum dari tahun 2020 (s.d 14 Maret) sampai 2024 :



Sumber : Data Museum Konferensi Asia Afrika

Dilihat dari tabel diatas, pada tahun 2020 (Jan-14 Maret) museum mengalami fluktuasi kunjungan karena pandemi yang tiba-tiba menyerang Indonesia dengan jumlah pengunjung 48.896 orang, pelayanan pada tahun 2020 lebih *dominant* dilakukan secara *daring*. Tahun 2022 masa pemulihan pasca pandemi museum mulai kembali membuka layanan tatap muka dengan pembatasan kapasitas dan protokol kesehatan yang membatasi kegiatan, jumlah pengunjung pada tahun ini 72.615 orang. Lonjakan pengunjung terjadi ditahun 2023 menjadi puncak keberhasilan program kunjungan fisik dengan jumlah pengunjung 121.445 orang dalam rentan 1 tahun. Lonjakan ini menunjukan efektivitas promosi dan program edukatif yang Museum Konferensi Asia Afrika tawarkan kepada para pengunjung. Pada Tahun 2024 terlihat jumlah pengunjung stabil pada angka 76.556

orang meskipun mengalami sedikit penurunan dari tahun sebelumnya. Rata- rata jumlah pengunjung harian, mingguan, dan bulanan Museum Konferensi Asia

Jumlah Pengunjung Bulan Januari 2025	10.422
Jumlah hari dalam sebulan	18
Rata-rata perhari	579

Afrika juga dapat divisualisasikan dengan tabel dibawah ini :

Tabel 1.1

Rata-rata Jumlah Pengunjung Harian MKAA pada Bulan Januari 2025

Sumber : Data Museum Konferensi Asia Afrika

Tabel 1.2

Rata-rata Jumlah Pengunjung Mingguan MKAA pada Bulan Januari 2025

Jumlah Pengunjung Bulan Jamuari 2025	10.422
Jumlah minggu dalam sebulan	5
Rata-rata perhari	2084,4

Sumber : Data Museum Konferensi Asia Afrika

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pengunjung harian Museum Konferensi Asia Afrika pada bulan Januari 2025 berjumlah 10.422 orang, dalam satu minggu terdapat 2.084,4 orang dengan rata-rata perhari nya 579 orang.

Dalam upaya meningkatkan kualitas dan pengalaman para pemandu, Museum Konferensi Asia Afrika menggandeng berbagai pihak salah satunya Sahabat Museum Konferensi Asia Afrika. Sahabat Museum Konferensi Asia Afrika merupakan komunitas sukarelawan yang berperan aktif dalam mendukung kegiatan edukasi dan pelayanan di Museum Konferensi Asia Afrika. Komunitas ini terbentuk untuk memberikan pengalaman yang informatif dan juga interaktif kepada pengunjung. Klab edukator menjadi salah satu bagian dari Sahabat Museum Konferensi Asia Afrika yang berperan dalam mencetak pemandu-pemandu di Museum Konferensi Asia Afrika dengan tujuan utama mendekatkan masyarakat dengan sejarah Konferensi Asia Afrika dan relavansi terhadap pergerakan dunia. Anggota nya terdiri dari mahasiswa, pelajar, dan juga masyarakat umum yang memiliki ketertarikan dalam bidang sejarah, budaya, dan juga kepemanduan. Klab edukator berfokus pada program utama yaitu pelatihan bagi anggota yang mencakup penguasaan materi sejarah dan budaya, keterampilan dalam berkomunikasi, dan pendekatan interpersonal dengan pengunjung. Jumlah pemandu Museum Konferensi Asia Afrika ialah 15 orang.

Perbedaan sering terjadi diantara para pemandu yang diakibatkan dari perbedaan latar belakang dan keterbatasan kemampuan setiap individu. Sahabat Museum Konferensi Asia Afrika sebagai bagian dari institusi edukasi nonformal memiliki peran strategis dalam mendukung visi Museum Konferensi Asia Afrika menjadi pusat pembelajaran sejarah dan diplomasi internasional dengan melibatkan edukator muda yang terlatih. Sebagai salah satu objek wisata yang sering dikunjungi dan diminati oleh wisatawan lokal ataupun internasional, Kualitas pemandu di Museum Konferensi Asia Afrika menjadi salah satu indikator dalam menciptakan kepuasan pengunjung.

Sahabat Museum Konferensi Asia Afrika merupakan sebuah komunitas yang menjadi wadah dari kreatifitas dan juga pengembang bakat generasi muda saat ini. Bermitra dengan Museum Konferensi Asia Afrika, khususnya klab edukator sudah banyak mencetak pemandu-pemandu berkompeten melalui salah satu

program mereka yaitu pelatihan kepemanduan. Alur pertama pada pelatihan pemandu yang dilakukan oleh Klab Edukator Sahabat Museum Konferensi Asia Afrika adalah pembukaan pendaftaran bagi para anggota baru. Tidak ada spesifikasi atau kriteria khusus, Klab Edukator menerima seluruh latar belakang dengan catatan memiliki keinginan dan kemampuan untuk mengikuti rangkaian pelatihan dan *screening* dengan *output* menjadi pemandu di Museum Konferensi Asia Afrika. Pembelajaran atau pematerian dilakukan selama 3 bulan dengan materi dan narasumber yang berbeda-beda setiap minggu. Setelah 3 bulan pematerian dikelas, selanjutnya peserta diberikan waktu untuk pembelajaran mandiri menuju tahap *screening.* Penentu kelulusan berada pada tahap pembelajaran mandiri ini, karena sebelum nya sudah diberikan materi muatan kepemanduan secara merata kepada seluruh peserta. Pembelajaran mandiri yang dilakukan oleh peserta diantara nya mempelajari buku yang berjudul '*The* Bandung *Connection*' karya Roeslan Abdulgani yang terbit pada tahun 1980 dengan jumlah halaman 226 yang memuat informasi mengenai latar belakang Konferensi Asia Afrika, Konferensi pendahuluan, persiapan Konferensi Asia Afrika, dan jalan nya Konferensi Asia Afrika.

Satu elemen yang berperan penting dalam mendukung beroperasinya museum yaitu pemandu atau yang biasa kita kenal sebagai pramuwisata memiliki fungsi dan tanggung jawab dalam membawa rombongan pengunjung. Pengertian pemandu atau pramuwisata secara umum adalah seseorang yang berprofesi sebagai pemandu yang menemai wisatawan *(tour)* mengunjungi serta menyaksikan objek dan atraksi wisata pada suatu destinasi tertentu (YOETI, 2013). Kualitas kepemanduan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Menurut (Widyaningsih, 2021) kemampuan pemandu dalam menyampaikan informasi secara menarik dan revalan berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pengunjung yang menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan. Pemandu bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi secara edukatif, relavan, dan juga menarik perhatian. Kemampuan

pemandu untuk memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas tidak hanya bergantung pada pengetahuan dasar, harus dilakukan pelatihan khusus yang berfokus untuk meningkatkan keterampilan pemandu dalam aspek keterampilan komunikasi, penguasaan materi, juga kemampuan interpersonal dalam meng-*handle* bermacam-macam karakter pengunjung.

Penelitian oleh (Saputra, 2022) mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pemandu museum secara nyata mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Studi yang dilakukan di Museum Geologi Bandung ini menyimpulkan bahwa pelatihan yang baik mampu membantu pemandu dalam memahami seluruh kebutuhan pengunjung, dengan penyampain informasi yang lebih sistematis, juga memberikan pengalaman kunjungan yang berkesan. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh (Lestari, 2021) museum yang berfokus pada sejarah membutuhkan pemandu yang memiliki pemahaman mendalam tentang konteks budaya dan politik, sehingga mampu menyampaikan cerita sejarah dengan cara yang menarik dan informatif. Kelemahan dalam kemampuan pemandu sering kali menyebabkan pengunjung kehilangan ketertarikan, meskipun koleksi yang ditampilkan sangat berharga.

Pendidikan Masyarakat memiliki peran penting yang berkontribusi pada *life long learning* yang pembelajarannya tidak hanya terbatas dengan usia dan juga pendidikan, berlangsung terus menerus sepanjang hidup yang berkorelasi langsung dengan pemandu juga pengunjung. Pada pelatihan kepemanduan yang berlangsung secara informal, metode pendekatan andragogi sangat berdampak dengan menyesuaikan kemampuan para pemandu dengan melakukan studi kasus, dan diskusi kritis. Andragogi merupakan teori pembelajaran kepada orang dewasa dengan menekankan pengalaman pemandu di lapangan maupun teori dijadikan sumber pembelajaran dengan penyelesaian masalah untuk memberi kemampuan *problem solving* dan interaksi *interpersonal* dengan pengunjung. Pelatihan kepemanduan cenderung memberikan motivasi secara intrinsik yang artinya pelatihan ini memberikan manfaat secara nyata dan bermanfaat bagi para pemandu. Pelatihan memiliki arah dan tujuan yang jelas sehingga pemandu akan tahu jelas

bahwa pelatihan akan membantu mereka dalam pekerjaan sehari-hari dan kemampuan mereka akan meningkat yang artinya kualitas pemandu dan museum akan menjadi lebih baik.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ginanjar Wira Saputra, 2022) menunjukan bahwa kualitas pelayanan pemandu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Museum Geologi Bandung. Dengan hasil yang menunjukan hubungan kearah positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung, dengan hasil koefisien determinasi sebesar 55,70%. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Priadi, 2015) yang menemukan fakta bahwa ketidak puasan pengunjung terhadap pelayanan pemandu di Museum Konferensi Asia Afrika meskipun museum telah menerapkan beberapa strategi pelayanan. Hasil pra-penelitian menunjukan pemandu masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan mereka dalam memandu untuk mencapai kepuasan pengunjung yang lebih positif.

Perbedaan yang signifikan antara penelitian ini dengan dua penelitian terdahulu ialah, pada penelitian ini lebih berfokus pada dampak pelatihan kepemanduan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan peneliti terdahulu menekankan pada kualitas pelayanan yang sudah ada sebelum diadakannya pelatihan kepemanduan. Penelitian terdahulu tidak secara spesifik dalam hal eksplorasi bagaimana peningkatan kompetensi melalui pelatihan berbasis andragogi agar dapat meningkat kualitas pemandu. Penelitian ini mengisi *gap* dalam literatur yang ada dengan memberikan wawasan baru mengenai bagaimana pelatihan dapat secara langsung mempengaruhi pengalaman dan tingkat kepuasan pengunjung.

Tantangan utama yang dihadapi oleh museum adalah kurangnya evaluasi terhadap efektivitas pelatihan yang diberikan kepada pemandu. Menurut (Kusuma, 2023) meskipun banyak museum telah melaksanakan pelatihan, dampak jangka panjangnya terhadap kualitas pelayanan pemandu dan tingkat kepuasan pengunjung sering kali tidak diukur secara sistematis. Faktanya evaluasi ini memiliki peran penting untuk memastikan pelatihan benar-benar menghasilkan perubahan positif

untuk kemampuan para pemandu. Observasi menunjukan sebagian pengunjung terlihat kurang tertarik selama penjelasan dilakukan oleh salah satu pemandu. Ketidaktertarikan ini diduga berkaitan dengan cara penyampaian dan kemampuan kepemanduan yang kurang menarik atau kurang relavan bagi pengunjung. Sebalik nya pemandu lain dapat menciptakan suasana interaktif dan menarik perhatian pengunjung melalui gaya berkomunikasi yang terlihat lebih menguasai materi dan efektif.

Pemandu menjadi ujung tombak dalam penyampaian informasi dan pengetahuan mengenai museum. Variabilitas respon pengunjung terhadap pemandu dapat terlihat secara nyata dengan berbagai macam *feedback* yang diberikan saat kepemanduan berlangsung. *Gap* yang terjadi ini tidak hanya mempengaruhi tingkat keterlibatan pengujung, tetapi berdampak besar pada kepuasan pengunjung terhadap pengalaman wisata sekaligus edukasi di Museum Konferensi Asia Afrika secara keseluruhan. Hal ini menjadi alasan utama penelitian dilakukan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung museum terhadap kemampuan pemandu yang dibentuk oleh pelatihan yang berbasis andragogi. Peningkatan kualitas dan kesetaraan kemampuan pemandu ini merupakan sebuah tantangan sekaligus peluang yang menjadikan Museum Konferensi Asia Afrika sebagai destinasi wisata sekaligus pembelajaran yang menarik dan inklusif.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada penjelasan sebelumnya, masalah yang dapat diidentifikasikan adalah :

1. Kemampuan pemandu museum yang dirasa kurang dalam penyampaian informasi dan menjawab pertanyaan kompleks yang ditanyakan oleh pengunjung. Hal ini dirasa penting untuk di evaluasi karena kepuasan pengunjung akan mempengaruhi citra dan minat untuk berkunjung kembali.
2. Respon pengunjung terhadap pemandu sangat bervariasi, hal ini dipengaruhi berbagai macam faktor. Perbedaan latar belakang, usia, dan

pendidikan pengunjung juga mempengaruhi cara menilai kemampuan pemandu dan penerimaan informasi yang diberikan.

3. Kepuasan pengunjung didasari dengan pengalaman kepemanduan nya di museum. Pelatihan kepemanduan diharapkan dapat menghasilkan pemandu yang berkualitas. Pada saat pelatihan berlangsung, ada beberapa materi yang seharusnya dibahas untuk menunjang kemampuan *problem solving* pemandu saat menghadapi berbagai macam pengunjung secara langsung.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan diatas, berikut ini rumusan masalah dapat dirumuskan adalah :

"Bagaimana pengaruh pelatihan kepemanduan berbasis andragogi terhadap kepuasan pengunjung?"

Berdasarkan rumusan masalah di atas, pertanyaan penelitian yang dapat dirumuskan adalah :

1. Bagaimana persepsi pemandu terhadap pelatihan kepemanduan berbasis andragogi?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap informasi yang disampaikan oleh pemandu?
3. Bagaimana persepsi pengunjung terhadap kompetensi pemandu yang sudah mengikuti pelatihan kepemanduan?
4. Apakah tingkat kepuasan pengunjung berkaitan dengan kompetensi pemandu?

1.4 Tujuan Penelitian

Secara umum, tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dampak pelatihan kepemanduan dilihat dari perspektif andragogi terhadap kepuasan pengunjung Museum Konferensi Asia Afrika. Adapula tujuan dari penelitian ini secara khusus adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi pemandu terhadap pelatihan kepemanduan berbasis andragogi.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap informasi yang disampaikan oleh pemandu
3. Untuk mengetahui persepsi pengunjung terhadap kemampuan pemandu yang sudah mengikuti pelatihan kepemanduan
4. Untuk mengetahui apakah tingkat kepuasan pengunjung berkaitan dengan kemampuan pemandu

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Turut andil dalam bidang pengembangan literatur mengenai pelatihan berbasis kompetensi dan dampak pada kesetaraan kemampuan individu pemandu museum.
2. Menyediakan referensi ilmiah bagi penelitian pada bidang pengelolaan pelatihan, dan juga manajemen sumber daya manusia, khususnya pada sektor pariwisata budaya dan juga sejarah.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan wawasan dan rekomendasi strategis kepada penyelenggara pelatihan, Sahabat Museum Konferensi Asia Afrika mengenai kendala yang terjadi dan menyebabkan perbedaan kemampuan pemandu.
2. Membantu pemandu memahami dan menyadari pentingnya penguasaan materi, teknik berkomunikasi, dan standar kompetensi dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini berlandaskan teori andragogi yang dikemukakan (Malcolm Knowles, 2015) yang menyatakan bahwa pembelajaran orang dewasa harus bersifat partisifatif, relavan dengan pengalaman, dan berorientasi pada pemecahan masalah. Pada konteks pelatihan kepemanduan, teori ini menjadi kerangka utama dalam

perancangan pendekatan pelatihan yang efektif bagi pemandu. Penelitian ini membahas dampak pelatihan kepemanduan dilihat dari perspektif andragogi terhadap kepuasan pengunjung di Museum Konferensi Asia Afrika yag berfokus pada Klab Edukator Sahabat Museum Konferensi Asia Afrika, subjek lingkup yang terlibat ialah pemandu museum yang sudah mengikuti pelatihan kepemanduan yang diadakan oleh Klab Edukator SMKAA, lalu ada pengunjung MKAA yang mendapatkan layanan kepemanduan. Adapula lingkup materi pelatihan yang meliputi penguasaan materi, keterampilan komunikasi dan pendekatan secara interpersonal pemandu dengan pengunjung. Tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan kualitas pelayanan dari pemandu juga menjadi salah satu lingkup materi yang dibahas pada penelitian ini. Lingkup lokasi yang dilakukan dalam penelitian ini ialah Museum Konferensi Asia Afrika, Bandung, dengan objek utama Klab Edukator SMKAA. Penelitian ini dilakukan pada rentan waktu tertentu yang mencakup proses pengumpulan data dari pengunjung sesuai dengan periode yang terlah ditentukan yaitu 1 minggu. Lingkup metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode survei menggunakan kuisioner untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung.