

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Museum Pos Indonesia pertama kali diresmikan pada tahun 1931 dengan nama Museum Pos Telegraph dan Telepon (Museum PTT), lalu sempat berganti nama menjadi Museum Pos dan Giro pada tahun 1983, dan hingga akhirnya pada tahun 1995 Museum ini berganti nama lagi menjadi Museum Pos Indonesia, nama tersebut yang digunakan hingga saat ini. Museum Pos Indonesia terletak di Jalan Cilaki No. 73. Museum ini memiliki benda koleksi antara lain berupa perangk dan benda filateli lainnya, benda-benda yang dipergunakan layanan Pos semenjak jaman Hindia Belanda, buku-buku, foto-foto dan benda-benda lainnya yang bernilai sejarah.

Peneliti melakukan penelitian mengenai analisis peningkatan kinerja metode interpretasi di Museum Pos Indonesia berdasarkan tingkat kepuasan pengunjung. setelah peneliti melakukan pembahasan mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap metode interpretasi di Museum Pos Indonesia serta menganalisis tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*perceived performance*) dari metode interpretasi di Museum Pos Indonesia pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan pengunjung terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dari metode interpretasi berada pada kategori penting dimana artinya pengunjung merasa penting dengan diterapkannya metode interpretasi di Museum Pos Indonesia sebab dengan interpretasi pesan dan informasi yang akan disampaikan oleh museum dapat tersampaikan dengan baik kepada pengunjung,
2. Tanggapan pengunjung terhadap tingkat kinerja (*perceived performance*) dari metode interpretasi di Museum Pos Indonesia berada di kategori cukup sebab media interpretasi di museum sudah ada namun kinerjanya masih belum optimal karena informasi didalamnya dimuat seadanya

3. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap metode interpretasi di Museum Pos Indonesia digunakan metode *importance-performance analysis* (IPA). Berdasarkan metode IPA ini didapatkan hasil bahwa pengunjung merasa tidak puas dengan metode interpretasi yang ada di Museum Pos Indonesia, baik yang *personal* maupun *non-personal*. Walaupun pengunjung beranggapan kinerja dari dua metode interpretasi ini sudah cukup baik namun nyatanya belum mencapai titik kepuasan pengunjung, karena harapan pengunjung terhadap metode interpretasi yang ada di Museum Pos Indonesia lebih besar dibandingkan dengan kinerjanya.
4. Dalam penelitian ini hasil akhir yang diharapkan adalah berupa analisis peningkatan kinerja dari metode interpretasi yang ada di Museum Pos Indonesia berdasarkan kepuasan pengunjung. Untuk mendapatkan data mengenai item-item dari metode interpretasi yang berpotensi untuk dilakukan upaya pengembangan dilakukan dengan cara menganalisis *importance-performance matrix* yang merupakan hasil akhir dari metode pengukuran kepuasan *importance-performance analysis*. Dari matriks tersebut didapat 9 item yang berpotensi untuk dilakukan upaya peningkatan kinerja yaitu mengenai cara penyampaian informasi dari pemandu, desain pamflet dan pameran serta informasi yang terdapat dalam papan interpretasi.

## 5.2. Saran

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pengunjung masih merasa tidak puas terhadap metode interpretasi yang ada di Museum Pos Indonesia baik metode interpretasi *personal* maupun *non-personal*. Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberi saran kepada pengelolaan Museum Pos Indonesia sebagai berikut:

1. Menambah jumlah pemandu di Museum Pos Indonesia, setidaknya tidak hanya satu orang pemandu seperti saat ini dan untuk pengunjung yang datang berkelompok selain diadakan acara pemberian materi

mengenai museum sebelum masuk kedalam ruang pameran lebih baik jika selama rombongan berada diruang pameran ditemani oleh pemandu untuk mengontrol alur pengunjung dan mengkomunikasikan benda koleksi yang ada kepada pengunjung agar pesan yang terdapat didalamnya dapat diterima dengan lebih baik oleh pengunjung.

2. Pemandu menyampaikan informasi kepada pengunjung bisa dilakukan dengan cara lebih menyenangkan seperti menyelipkan humor dan lebih banyak berinteraksi dengan pengunjung dengan cara membuat sesi tanya jawab atau memancing pengunjung untuk bertanya tentang museum dan benda-benda koleksi yang ada didalamnya sehinggapenyampaian informasi lebih komunikatif.
3. Benda-benda koleksi yang ada di dalam ruang pameran sebaiknya ditata dengan lebih baik lagi sehingga terlihat lebih rapih dan berkesan memiliki nilai lebih. Selain itu penataannya disesuaikan dengan alur pengunjung mulai dari pengenalan tentang pos hingga benda-benda pos yang digunakan dari zaman dahulu sampai saat ini.