

**ANALISIS PENINGKATAN KINERJA METODE INTERPRETASI
MUSEUM POS INDONESIA DI KOTA BANDUNG BERDASARKAN
KEPUASAN PENGUNJUNG**

ABSTRAK

Oleh

Oke Laksmi Noor Vibriyani Siti Hasanah

1006477

Interpretasi adalah proses pengkomunikasian yang bertujuan untuk membuat pengunjung menemukan makna dari suatu hal, tempat, orang, dan peristiwa. Terdapat dua macam metode interpretasi yaitu metode interpretasi *personal* dan metode interpretasi *non-personal*. Interpretasi yang baik harus memiliki unsur *enjoyable, relevant, organized, dan thematic*. Penelitian ini membahas mengenai analisis peningkatan kinerja metode interpretasi di Museum Pos Indonesia berdasarkan kepuasan pengunjung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pendapat pengunjung mengenai tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari metode interpretasi di Museum Pos Indonesia, mengidentifikasi tingkat kepuasan pengunjung terhadap metode interpretasi di Museum Pos Indonesia serta merekomendasikan upaya peningkatan kinerja metode interpretasi di Museum Pos Indonesia. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung digunakan metode *importance-performance analysis* dan dengan metode ini juga dapat dianalisis item-item yang berpotensi untuk ditingkatkan kinerjanya. Berdasarkan hasil penelitian terdapat ketidakpuasan dari pengunjung terhadap metode interpretasi di Museum Pos Indonesia. Selain itu dari penelitian ini didapatkan hasil mengenai item-item yang berpotensi untuk ditingkatkan kinerjanya seperti kemenarikan desain pameran dan pamflet, informasi yang terdapat di papan interpretasi, kemenarikan cara penyampaian informasi oleh pemandu, kesempatan untuk berinteraksi dengan pemandu, kemudahan dalam memahami informasi yang disampaikan oleh pemandu, kemudahan dalam memahami inti pesan dengan informasi tambahan yang disampaikan oleh pemandu, kemampuan pemandu untuk memberikan pengetahuan mengenai sejarah pos di Indonesia serta kemampuan pemandu untuk memberi pengetahuan mengenai fungsi dari benda-benda koleksi museum.

Kata kunci: Metode Interpretasi, Kepuasan Pengunjung, Peningkatan Kinerja

**ANALYSIS OF INTERPRETATION METHOD PERFORMANCE
IMPROVEMENT AT INDONESIA MAIL MUSEUM IN BANDUNG
BASED ON VISITOR SATISFACTION**

ABSTRACT

By

Oke Laksmi Noor Vibriyani Siti Hasanah

1006477

Interpretation is a communication process to make visitor find the meaning from something, someplace, some people and some tragedy. There are two kinds of interpretation method, there are personal interpretation method and non-personal interpretation method. A good interpretation method should have enjoyable, relevant, thematic, and organized elements. This research talks about analysis to improve interpretation method performance in Indonesia Mail Museum based on visitor satisfaction. The purpose of this research is to identify visitor opinion about importance of interpretation method and performance of interpretation method in Indonesia Mail Museum, to identify visitor satisfaction about interpretation method, and to make some recommendation to improve interpretation method performance in Indonesia Mail Museum. To measure visitor satisfaction used importance performance analysis method and from this method could be analyzed some items that have potency to be improved. Based on this research result there is dissatisfaction of interpretation method in Indonesia Mail Museum. Besides that, from this research result we get some items that have potency to be improved such as attractiveness of exhibition design and pamphlet, information that are on interpretation board, attractiveness of interpreter delivery method, to understanding main information and additional information in ease, opportunity to have some interaction with interpreter, interpreter ability to deliver knowledge about Indonesia mail history, and interpreter ability to deliver knowledge about function from museum collection.

Keywords: interpretation method, visitor satisfaction, performance improvement