

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin maraknya tempat wisata yang bertemakan alam, nyatanya keberadaan museum masih diminati oleh sebagian masyarakat untuk memanfaatkan waktu luangnya meskipun museum terkesan jadal, sepi dan membosankan. Persepsi tersebut didukung dalam kajian terhadap anggota masyarakat yang dijumpai Ali Akbar dalam bukunya disebutkan bahwa museum dapat diintisarikan ke dalam 14 kata yaitu 7K dan 7S. Adapun makna 7K adalah Kuno, Kusam, Klenik, Ketinggalan, Kurang, Kritik, dan Kasihan. Sedangkan 7S adalah Seram, Suram, Serius, Statis, Sekali, Sia-sia, dan Sepi (Akbar,2010.hlm.11). Persepsi inilah yang kemudian menjadikan museum cenderung sepi peminat dibandingkan destinasi wisata lainnya di kota Bandung.

Museum Konperensi Asia Afrika merupakan salah satu museum di kota Bandung dan merupakan tempat memorabilia Konferensi Asia Afrika yang diresmikan pada tanggal 24 April 1980 bertepatan dengan peringatan 25 tahun KAA. Di museum inilah dalam rangka melestarikan KAA beserta peristiwa, masalah, dan pengaruh yang mengitarinya diabadikan. Dikutip dari disparbud.jabarprov.id koleksi Museum Konperensi Asia Afrika berjumlah kurang lebih 40.000 buah. Penataannya dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu koleksi benda-benda tiga dimensi dan galeri foto mengenai gedung merdeka dari masa ke masa.

Sebagai daya tarik wisata di Jawa Barat yang banyak dikunjungi wisatawan nusantara dan wisatawan asing, Museum Konperensi Asia Afrika berada pada peringkat ke-11 dengan jumlah kunjungan 2.883 pada kunjungan wisatawan asing dan berada di peringkat ke-19 dengan jumlah kunjungan 107.088 pada kunjungan wisatawan mancanegara (sumber: Disparbud 2012). Bahwasanya, jumlah pengunjung Museum KAA

cenderung lebih kecil dibandingkan museum lainnya di kota Bandung, seperti Museum Geologi dan Museum Sri Baduga.

Adapun berikut beberapa bentuk komplain pengunjung dalam Trip Advisor terkait Museum Konperensi Asia Afrika :

Tabel 1.1 Tabel Keluhan Pengunjung Museum KAA

No.	Nama/ akun	Asal	Bentuk Keluhan
1.	Pryshanovika	Bekasi, Indonesia	Penyampaian kurang menarik dan kurang interaktif. Kemudian informasi yang didapat kurang jelas dan interpreter kurang tersedia.
2.	TravelLifeAsia	Kualalumpur, Malaysia	Bagus untuk melihat beberapa foto tapi tidak semuanya menarik.
3.	Mpandu	Jakarta, Indonesia	<i>The Asian-African Conference Museum is one I consider very poorly displayed and very bland. And exhibition rooms are very uninteresting even for enthusiasts.</i>

Sumber: TripAdvisor.co.id

Dari beberapa komplain tersebut dapat dilihat bahwa terdapat ketidakpuasan pada pengunjung di Museum KAA baik mengenai penyajian/pamerannya, informasinya, hingga pada pelayanan karyawannya.

Adapun keluhan-keluhan tersebut dibenarkan dengan kondisi Museum KAA yang dalam penyajiannya, koleksi cenderung didominasi oleh koleksi foto. Dan foto-foto yang dipamerkan pun cenderung tidak mengalami reposisi atau penataletakan ulang. Sehingga sebagian besar wisatawan yang melakukan kunjungan ulang cenderung bosan untuk

mengamati koleksi dalam bentuk pameran foto yang sama. Kondisi inilah yang kemudian menjadikan wisatawan kurang puas ketika berulang kali datang namun tidak ada sesuatu yang berbeda. Selain itu jumlah interpreter yang tersedia pun sedikit. Dimana interpreter dalam hal ini berperan sebagai salah satu sumber informasi bagi pengunjung terkait mengenai penyajian sebuah museum.

Penyajian merupakan salah satu yang paling penting karena hal inilah yang berhubungan langsung dengan pengunjung. Penyajian koleksi merupakan salah satu cara berkomunikasi antara pengunjung dengan benda-benda koleksi yang dilengkapi dengan teks, gambar, foto, ilustrasi dan pendukung lainnya (Pedoman Museum Indonesia, 2008). Melalui metode penyajian, pengunjung akan dipermudah dalam mendapatkan informasi antar koleksi yang memiliki alur cerita dalam pamerannya.

Maka dari itu, akhir-akhir ini pemerintah rajin mencanangkan Gerakan Nasional Cinta Museum melalui berbagai program salah satunya kegiatan revitalisasi museum yang bertujuan untuk mewujudkan museum Indonesia yang dinamis dan berdayaguna sesuai dengan standar ideal pengelolaan dan pemanfaatan museum. Berdasarkan hal tersebut, salah satu pengelolaan dalam koleksi museum ini merupakan media inti yang keberadaannya harus memberikan manfaat bagi wisatawan yang berkunjung khususnya bagi wisatawan di Museum Konperensi Asia Afrika.

Dalam hal ini, produk utama dari Museum Konperensi Asia Afrika adalah koleksi. Melalui pengelolaan dalam penyajian koleksi ini, tentu akan menjadi daya tarik bagi wisatawan yang berkunjung. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Cagar Budaya. Pasal 18 (2) dijelaskan : Museum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan lembaga yang berfungsi melindungi, mengembangkan, memanfaatkan koleksi berupa benda, bangunan, atau struktur yang telah ditetapkan sebagai cagar budaya atau yang bukan cagar budaya, dan mengkomunikasikannya kepada masyarakat. Dalam setiap komunikasi itulah museum berupaya untuk menyampaikan pesan-pesan tertentu kepada pengunjung yang dioperasikan melalui konsep maupun cara penyajiannya.

Adapun pernyataan tersebut dikemukakan pula oleh Arbi, Yunus, dkk (2011) yang menjelaskan bahwa yang menjadi tolok ukur keberhasilan dari komunikasi di museum yang tepat adalah sejauh mana efek yang ditimbulkan dari informasi yang disajikan melalui tata pameran/penyajian koleksi di museum. Karena penyajian koleksi merupakan salah satu bentuk komunikasi yang penting dalam menarik minat masyarakat untuk berkunjung ke museum dan menjadi salah satu pengaruh terhadap kepuasan pengunjungnya. Dalam hal ini, dapat diduga penyajian benda koleksi mempengaruhi atau tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Museum Konferensi Asia Afrika.

Sehingga penulis ingin mengetahui lebih dalam sejauh mana pengaruh metode penyajian koleksi terhadap kepuasan pengunjung di Museum Konferensi Asia Afrika. Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan penelitian mengenai **“Pengaruh metode penyajian koleksi terhadap kepuasan pengunjung di Museum Konferensi Asia Afrika”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Permasalahan pokok penelitian tersebut kemudian dirinci menjadi beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana metode penyajian koleksi yang dipamerkan di Museum Konferensi Asia Afrika ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Museum Konferensi Asia Afrika ?
3. Bagaimana pengaruh metode penyajian koleksi tersebut terhadap kepuasan pengunjung di Museum Konferensi Asia Afrika ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil yang akurat dan komprehensif mengenai pengaruh kualitas benda koleksi terhadap kepuasan wisatawan di Museum Konferensi Asia Afrika.

Berikut tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini :

1. Mengidentifikasi metode penyajian koleksi yang dipamerkan di Museum Konferensi Asia Afrika

2. Mengidentifikasi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Museum Konperensi Asia Afrika
3. Menganalisis pengaruh metode penyajian koleksi terhadap kepuasan pengunjung di Museum Konperensi Asia Afrika.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran teori yang berkaitan dengan metode penyajian koleksi dan kepuasan wisatawan di Museum Konperensi Asia Afrika.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Dinas terkait, khususnya Dinas Pariwisata Kota Bandung sehingga melalui penelitian ini dapat menyusun strategi untuk penyajian koleksi yang dipamerkan di Museum Konperensi Asia Afrika sehingga meningkatkan kepuasan pengunjung yang berdampak pada meningkatnya jumlah kunjungan Museum Konperensi Asia Afrika ini dan menjadikan Museum KAA sebagai destinasi utama untuk berwisata.

b. Bagi Pengelola, mengetahui kondisi benda koleksi secara detail dan meningkatkan kreativitas dalam pembentukan konsep wisata di Museum Konperensi Asia Afrika sehingga wisatawan merasa betah dan puas dengan penyajian koleksi yang tersedia.

c. Bagi Prodi Manajemen Resort & Leisure, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi seluruh pihak di dalamnya khususnya mengenai metode penyajian koleksi dan kepuasan wisatawan di Museum Konperensi Asia Afrika.

E. Definisi Operasional

Untuk memudahkan pencarian kata yang digunakan dalam penelitian ini, maka diperlukan definisi operasional, sebagai berikut :

1. Metode penyajian koleksi adalah cara menyampaikan atau mengkomunikasikan antara koleksi museum dengan para

pengunjung. Cara ini disajikan melalui pendekatan intelektual, pendekatan romantik (evokatif), pendekatan estetik, pendekatan simbolik, pendekatan kontemplatif, dan pendekatan interaktif. Asiarto (2008:49). Dimana keenam metode tersebut sudah ada dan diterapkan oleh Museum Konperensi Asia Afrika.

2. Kepuasan wisatawan, menurut Irawan (dalam Daryanto, 2014:53) dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas produk, harga, service quality, emotional factor, biaya dan kemudahan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini mengacu pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia 2014, sebagai berikut:

1. **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi mengenai penjabaran latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi.

2. **BAB II : Kajian Pustaka**

Berisi mengenai teori-teori yang mendukung penelitian.

3. **BAB III : METODE PENELITIAN**

Berisi mengenai penjabaran metode yang digunakan mulai dari desain penelitian, populasi dan sample, instrumen penelitian, prosedur penelitian hingga analisis data yang digunakan.

4. **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi mengenai penyampaian hasil penelitian berdasarkan pengolahan dan analisis data sesuai dengan urutan rumusan permasalahan dan pembahasan hasil penelitian untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan sebelumnya.

5. **BAB V : SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berisi mengenai simpulan dan rekomendasi yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis penelitian sekaligus mengajukan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian.