

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu kebutuhan manusia. Dengan melakukan wisata manusia bisa Sejenak melepas penat, lelah, dan menghilangkan stress, serta sejenak melupakan masalah yang dialami di rumah maupun di kantor yang membuat manusia kembali bersemangat atau fresh menjalani aktivitas seperti biasa. Indonesia sendiri memiliki potensi untuk berkembang dalam hal pariwisata dan Jawa Barat khusus adalah salah satu bagian destinasi wisata yang berpotensi untuk berkembang karena didalamnya memiliki objek-objek wisata yang menjadi tujuan para pengunjung.

Jawa Barat, sebuah provinsi di Pulau Jawa yang mempunyai kekayaan potensi wisata alam yang sangat luar biasa. Surga tersembunyi itu tersebar di berbagai kota dan kabupaten di seluruh wilayah Jawa Barat. Salah satu dari berbagai potensi wisata alam yang ada di Jawa Barat berada di kota Bandung, sangat cepatnya perkembangan wisata di kota Bandung dikarenakan terdapat beberapa jenis wisata seperti wisata alam, budaya dan wisata pendidikan dan sejarah hal ini membuat kota Bandung menjadi daya tarik bagi para pengunjung untuk datang berkunjung. Dan berikut adalah hal-hal yang menjadi daya tarik di kota Bandung antara lain banyaknya bangunan-bangunan bersejarah seperti Gedung Sate, Museum Geologi, dan bangunan-bangunan kuno disepanjang jalan Braga dan sekitarnya. Selain wisata sejarah banyak juga tersedia wisata alam seperti Taman Hutan Raya Ir. H Djuanda, Tebing Keraton, Puncak Bintang, Farmhouse, Floating Market, Tangkuban Perahu dan lainnya dan yang terakhir adalah wisata kuliner yang setiap harinya selalu menghadirkan inovasi-inovasi makanan ataupun minuman.

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Kunjungan Wisatawan yang Datang ke Kota Bandung Tahun 2010 – 2015**

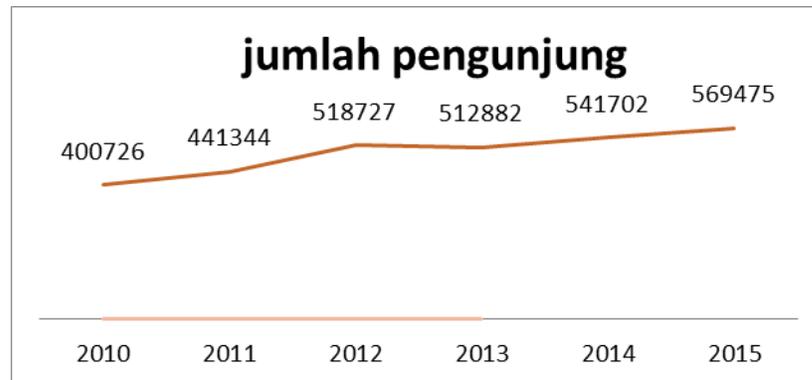
<b>Tahun</b>	<b>Wisatawan Nusantara</b>	<b>Wisatawan Mancanegara</b>	<b>Jumlah Keseluruhan</b>
2011	25.066.687	720.683	25.787.370
2012	27.455.528	844.557	28.300.085
2013	28.225.015	454.408	28.679.423
2014	28.728.023	1.059.905	29.787.928
2015	33.617.999	1.059.905	34.677.904

*Sumber: Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung*

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa Pada tahun 2011 sampai dengan tahun 2014 jumlah wisatawan nusantara meningkat sebanyak 5% dari setiap tahunnya. Namun pada tahun 2015 jumlah wisatawan nusantara meningkat signifikan sebanyak 10%. Berbeda pada wisatawan mancanegara, pada tahun 2011 hingga 2013 tidak tetap/fluktuatif naik-turun. Namun pada tahun 2014-2015 jumlah pengunjung kembali meningkat.

Salah satu wisata yang akan peneliti bahas disini adalah Museum Geologi Bandung, berbeda dengan jenis wisata pada umumnya wisata ini merupakan jenis wisata pendidikan atau sejarah yang artinya para pengunjung akan diajak untuk lebih mengenal benda-benda bersejarah dan binatang-binatang di hidup di jaman dulu. Museum Geologi ini adalah sebuah museum yang sudah menjadi bangunan bersejarah dikota Bandung sehingga akan memungkinkan untuk menarik banyak wisatawan. Museum Geologi sendiri termasuk kedalam Museum Khusus, Museum Khusus sendiri adalah Museum yang koleksinya terdiri dari sekumpulan bukti

material manusia atau lingkungannya berkaitan dengan satu cabang seni, satu cabang ilmu, atau satu cabang ilmu teknologi. Sedangkan jenis Museum Geologi sendiri termasuk kedalam jenis Museum Geologika yaitu koleksi yang terdiri benda-benda bukti sejarah alam dan lingkungan serta berkaitan dengan disiplin ilmu geologi seperti Gunung Meletus.



*Sumber: Diolah Peneliti 2016*

**gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Museum Geologi Kota Bandung Tahun 2010-2015**

Museum Geologi mempunyai banyak daya tarik bagi wisatawan diantaranya, koleksi kebumian yang cukup lengkap, fosil flora dan fauna, pemutaran video simulasi gempa tektonik dan lainnya. Salah satu yang menjadi magnet bagi para wisatawan untuk datang adalah adanya fosil tengkorak manusia purba, fosil kerbau purba, fosil gajah purba dan tentunya T-rex yang ukurannya sangat besar.

Dengan potensi-potensi tersebut memerlukan media yang dapat mengedukasi wisatawan agar wisatawan agar dapat lebih meningkatkan pemahaman mengenai unsur pendidikan yang ada di Museum Geologi. Di Museum Geologi sendiri sudah terdapat media informasi yang menunjang bagi wisatawan untuk kepentingan pemahaman. Museum Geologi lebih lanjut. Media interpretasi yang terdapat di museum geologi hanya dalam bentuk interpretasi non-personal sedangkan interpretasi personal, pihak pengelola sendiri hanya menyediakan apabila ada permintaan dari wisatawan. Oleh

Karena itu peneliti hanya meneliti media interpretasi non-personal yang terdapat di Museum Geologi.

Berdasarkan hasil wawancara awal peneliti yang pada tanggal 29 maret 2017 dilakukan kepada 4 orang pengunjung, mereka menyatakan bahwa mereka tidak menyadari keberadaan media informasi yang disediakan, ada juga yang menyatakan bahwa media informasi berupa tulisan sudah baik dalam penyampaian informasinya namun kurang menarik desainnya, dan begitu juga sebaliknya.

Hasil wawancara dengan pengunjung mengenai interpretasi yang disediakan seperti videb 3d berdasarkan kategori pengunjung:

1. Pengunjung siswa sma: permasalahannya tidak jauh beda dengan siswa smp, mereka mengatakan bahwa ada beberapa video yang tidak mereka pahami penyampaian informasinya namun tetap terlihat menarik dalam desainnya, mereka juga mengatakan seharusnya diberikan informasi tambahan seperti brosur khusus yang membahas mengenai video 3d yang disampaikan dan perlu adanya pengaturan waktu kunjungan agar keadaan ruangan tetap kondusif (tidak berisik) sehingga pesan yang disampaikan tetap tersampaikan secara menyeluruh.
2. Pengunjung umum (dewasa): mereka mengatakan bahwa media interpretasi yang dismpaikan sudah cukup tersampaikan inti dari pesan yang ingin disampaikan dari video 3D tersebut namun tetap menyarankan adanya media informasi tambahan dan hal-hal menarik lainnya agar pengunjung yang datang bukan hanya didominasi oleh pelajar saja.
3. Catatan pengelola: media interpretasi yang disediakan seperti video 3d memiliki kekurangan seperti media tersebut hanya diperuntukan untuk jumlah yang sedikit atau personal, karna suara akan tidak terdengar apabila keadaan berisik atau jumlah pengunjung nya banyak sedangkan biasanya pengunjung yang datang itu datang dengan jumlah yg banyak atau kelompok.

Dari hasil pra penelitian tersebut dapat dilihat bahwa keberadaan media interpretasi non-personal yang ada di Museum Geologi belum cukup baik karena kondisinya yang masih belum maksimal yang menjadikan media informasinya tidak tersampaikan dengan baik kepada pengunjung. Sedangkan Ham (1992) membagi wisatawan yang datang mengunjungi suatu kawasan wisata menjadi 2 tipe wisatawan yaitu, *captive* dan *non-captive* dimana kedua tipe wisatawan tersebut menginginkan adanya suatu informasi yang dapat mereka dapatkan ketika berkunjung ke suatu tempat wisata, dan tentu saja dalam hal ini media interpretasi sangat diperlukan. Interpretasi diperlukan dalam suatu kawasan wisata untuk menyampaikan informasi yang ingin disampaikan oleh pengelola kepada wisatawan yang berkunjung, Mc Farlane dan Ballantyne (2008) berpendapat bahwa interpretasi merupakan proses komunikasi yang bertujuan untuk membuat orang menemukan makna dari suatu hal, tempat, orang-orang dan peristiwa, membantu orang mengubah cara mereka dalam melihat diri sendiri dan dunia lewat pemahaman yang besar.

Peran media sangat penting dalam proses pembelajaran ketika mengunjungi suatu kawasan wisata hal ini dikemukakan oleh Sadiman (2002, hlm. 6) “media adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan dari pengirim ke penerima sehingga dapat merangsang pikiran, perasaan, perhatian, dan minat serta perhatian siswa sedemikian rupa sehingga proses belajar terjadi.” Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diartikan bahwa dibutuhkan suatu media yang tepat dalam suatu objek wisata agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik, dalam penelitian ini media yang dimaksud adalah media interpretasi non-personal.

Dari fenomena tersebut dapat dilihat bahwa keberadaan media interpretasi non-personal yang ada di Museum Geologi belum cukup tersampaikan dengan baik. Hal ini menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian di Museum Geologi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KINERJA MEDIA INTERPRETASI NON PERSONAL DI MUSEUM GEOLOGI KOTA BANDUNG”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Merujuk dari permasalahan yang dipaparkan sebelumnya, maka hal yang paling mendasar dari permasalahan tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepentingan pengunjung mengenai media interpretasi non personal Video 3D di Museum Geologi Kota Bandung ?
2. Bagaimana tingkat kinerja media interpretasi non personal Video 3D di Museum Geologi Kota Bandung ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan Pengunjung terhadap media interpretasi non personal Video 3D di Museum Geologi Kota Bandung?
4. Bagaimana upaya meningkatkan kepuasan Pengunjung terhadap media interpretasi non personal Video 3D di Museum Geologi Kota Bandung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu :

1. Menganalisis tingkat kepentingan pengunjung mengenai media interpretasi non personal Video 3D di Museum Geologi Kota Bandung.
2. Menganalisis tingkat kinerja media interpretasi non personal Video 3D di Museum Geologi Kota Bandung.
3. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap media interpretasi non personal Video 3D di Museum Geologi Kota Bandung.
4. Mengidentifikasi upaya meningkatkan kepuasan Pengunjung terhadap media interpretasi non personal Video 3D di Museum Geologi Kota Bandung.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pengetahuan khususnya mengenai kepuasan Pengunjung dan Media Interpretasi Non-Personal yang ada di Museum Geologi, serta menjadi tambahan referensi pustaka bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Sahri Ramadhan, 2017

*Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja Media Interpretasi Non-Personal Video 3D di Kota Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan, dan pemahaman serta memiliki wawasan ilmiah mengenai kepuasan Pengunjung dan Media Interpretasi Non-Personal.

### b. Bagi Pengelola

Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan bagi Pengunjung berupa pengembangan atau perbaikan akan Media Interpretasi Non-Personal yang sudah ada atau sedang dikembangkan di Museum Geologi.

### c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wacana tambahan bagi pengetahuan pariwisata.

### d. Bagi Pembaca

Sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan Media Interpretasi Non-Personal dan kepuasan Pengunjung.

## 1.5 Definisi Operasional

### 1. Kepuasan Pengunjung

Kotler dan Keller (2008:117) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Jika jasa yang dipersepsikan kinerjanya lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa. Jika persepsi jasa memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan ada kecenderungan konsumen akan mempergunakan penyedia jasa tersebut.

### 2. Media Interpretasi Non-Personal

Middleton (2001:122) memberikan pengertian Media Interpretasi Non-Personal lebih dalam yaitu:

“The tourist products to be considered as an amalgam of three main components of attraction, facilities at the destination and accessibility of the destination”.

Dari pengertian di atas kita dapat melihat bahwa Media Interpretasi Non-Personal secara umum terbentuk disebabkan oleh tiga komponen utama yaitu atraksi wisata, fasilitas di daerah tujuan wisata dan aksesibilitas.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri atas 5 (lima) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut:

- BAB I** : Pendahuluan  
 Dalam bab ini berisikan Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian.
- BAB II** : Kajian Pustaka  
 Dalam bab ini berisikan kajian teori, hipotesis dan kerangka pemikiran
- BAB III** : Metode Penelitian  
 Dalam bab ini berisikan Lokasi Penelitian Metode Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrument Penelitian, Pengembangan Instrumen Penelitian, dan Jenis dan Teknik Analisis Data.
- BAB IV** : Hasil Penelitian dan Pembahasan  
 Dalam bab ini berisikan pemaparan data dan pembahasan data hasil penelitian
- BAB V** : Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

**Sahri Ramadhan, 2017**

*Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja Media Interpretasi Non-Personal Video 3D di Kota Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)